

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA PRÁVA

Obchodní vztahy v cestovní kanceláři a jejich smluvní zajištění
Commercial Relationships in Travel Agency and their Treaty Reinsurance

Student: Bc. Jana Kapicová
Vedoucí diplomové práce: JUDr. Ing. Josef Šilhán, PhD.

Ostrava 2015

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra práva

Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Jana Kapicová**
Studijní program: N6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6208T011 Ekonomika a právo v podnikání
Téma: **Obchodní vztahy v cestovní kanceláři a jejich smluvní zajištění**
Commercial Relationships in Travel Agency and their Treaty
Reinsurance

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Obchodní vztahy v cestovní kanceláři a jejich smluvní zabezpečení
 3. Identifikace hlavních rizik a jejich smluvní řešení
 4. Řešení vybraných modelových případů
 5. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce
Seznam příloh
Přílohy

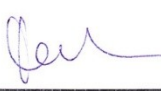
Seznam doporučené odborné literatury:

BEJČEK, Josef a Petr HAJN. *Jak uzavírat obchodní smlouvy*. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2003. 288 s. ISBN 80-7201-415-3.
HULMÁK, Milan et al. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář*. Praha: C. H. Beck, 2014. 1344 s. ISBN 978-80-7400-535-0.
NENADÁL, Jaroslav. *Management partnerství s dodavateli*. Praha: Management Press, 2006. 324 s. ISBN 80-7261-152-6.


Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí diplomové práce: **JUDr. Ing. Josef Šilhán, Ph.D.**

Datum zadání: 21.11.2014
Datum odevzdání: 25.04.2015


JUDr. Bohuslav Halfar
vedoucí katedry




prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

„Prohlašuji, že jsem celou diplomovou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně a uvedla jsem veškerou použitou literaturu a další prameny.“

24. 4. 2015

.....
Bc. Jana Kapicová

Poděkování

Ráda bych poděkovala mému vedoucímu diplomové práce JUDr. Ing. Josefu Šilhánovi, Ph.D., a to zejména za odbornou pomoc, cenné rady a čas, který mi věnoval. Taktéž bych ráda poděkovala Bc. Kateřině Henrych Frousové za praktické rady týkající se cestovního ruchu.

Obsah

1 Úvod	3
2 Obchodní vztahy v cestovní kanceláři a jejich smluvní zabezpečení	5
2.1 Obchodní vztah s cestovní agenturou	6
2.1.1 Smlouva o obchodním zastoupení	7
2.2 Obchodní vztah s franšízou	18
2.2.1 Franchisingová smlouva	18
2.2.2 Smlouva o partnerství	21
2.3 Obchodní vztah s poskytovatelem ubytovacích služeb	22
2.3.1 Smlouva o poskytování služeb v rámci cestovního ruchu	22
2.4 Obchodní vztah s poskytovatelem dopravních služeb	23
2.4.1 Smlouva o zajišťování autobusové dopravy do Chorvatska	24
3 Identifikace hlavních rizik a jejich smluvní řešení	25
3.1 Obchodní vztahy s cestovními agenturami	26
3.1.1 Nezaplacení zájezdu ze strany cestovní agentury	26
3.1.2 Neoprávněné ponechání provize	28
3.1.3 Úpadek cestovní agentury	29
3.1.4 Nespolehlivost cestovní agentury	30
3.2 Obchodní vztah s poskytovatelem ubytovacích služeb	30
3.2.1 Nesplnění objednaných služeb	30
3.2.2 Navýšení ceny služeb	31
3.2.3 Odpovědnost za služby	32
3.3 Obchodní vztah s dopravní společností	32
3.3.1 Navýšení ceny služeb	32
3.3.2 Nesplnění objednaných služeb	33
3.3.3 Odpovědnost za služby	34
4 Řešení vybraných modelových případů	37
4.1 Smluvní vztah s cestovní agenturou	37
4.1.1 Návrh smlouvy o obchodním zastoupení	38
4.1.2 Návrh smlouvy o partnerství	43
4.2 Smluvní vztah s poskytovatelem ubytovacích služeb	45
4.2.1 Návrh smlouvy o poskytování ubytovacích služeb	45
4.3 Smluvní vztah s poskytovatelem dopravních služeb	48
4.3.1 Návrh smlouvy o zajišťování autobusové dopravy do Chorvatska	48
5 Závěr	52
Seznam použité literatury	
Seznam zkratk	
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce	

1 Úvod

Cestovní ruch jako takový patří mezi jedno z nejvýznamnějších hospodářských odvětví na světě. Pro fungování tohoto odvětví je zapotřebí zajistit celou řadu činností. Lidé se do určitých míst musí nějakým způsobem dopravit, je třeba zajistit ubytování, stravu a volnočasové aktivity. Pro zajištění těchto dílčích činností je zapotřebí spolupracovat s různými podnikatelskými subjekty jak tuzemskými, tak zahraničními. Pro cestovní kancelář jsou také neméně důležité obchodní vztahy, které zajišťují marketing, propagační předměty, výstavy, správu rezervačního systému či samotný prodej produktů.

Diplomová práce je věnována problematice smluvního zabezpečení obchodních vztahů v cestovní kanceláři. Účelné definování povinností ze smlouvy je zásadní otázkou, kterou subjekty obchodních vztahů pravidelně řeší při uzavírání nejrůznějších typů smluv. Podnikání není nikdy úplně bez rizika, proto je vhodné naučit se riziko řídit a eliminovat ho na co nejnížší možnou úroveň. Přitom platí, že pokud společnost není ochotna podstoupit přiměřená rizika nebo se rizikům přímo vyhýbá, nevede to obvykle k lepšímu hospodářskému výsledku.

Cílem této diplomové práce je nalézt optimální smluvní typy pro konkrétní obchodní vztahy v cestovní kanceláři, analyzovat rizika, která mohou nastat a navrhnout jejich smluvní řešení v rámci vzorových smluv.

Diplomová práce je rozdělena do tří částí, které na sebe vzájemně navazují. V první kapitole jsou uvedeny nejčastější smluvní vztahy, které se vyskytují v rámci podnikatelské činnosti cestovní kanceláře. Jelikož v rámci činnosti cestovní kanceláře vzniká mnoho obchodních vztahů, pro tuto práci byly vybrány vztahy zajišťující prodej zájezdů, dopravu a ubytování. Jedná se o jedny z nejdůležitějších obchodních vztahů. Cestovní agentury zabezpečují prodej zájezdů v rámci celé České republiky a mají velký podíl na celkovém počtu prodaných zájezdů. Je to zejména z toho důvodu, že mají větší pokrytí a okruh klientů než cestovní kancelář. Zájezd se skládá z dílčích služeb, mezi které patří zejména doprava do destinace a ubytování v destinaci. Pro každý výše uvedený smluvní vztah je následně zvolen vhodný typ smlouvy.

V cestovní kanceláři v rámci spolupráce s obchodními partnery se vyskytují různá rizika, kterým lze předcházet vhodným smluvním ujednáním. V druhé kapitole jsou definovány konkrétní problémy, které mohou nastat v rámci podnikatelské činnosti a jejich následné smluvní řešení.

Poslední kapitola je věnována návrhům konkrétních smluv. Mezi tyto smlouvy patří smlouva o obchodní zastoupení, smlouva o partnerství, smlouva o zajišťování dopravy a smlouva o zajišťování ubytování. Ve smlouvách jsou uvedeny veškeré podstatné náležitosti včetně smluvní řešení rizik, které byly definovány v předchozí kapitole.

2 Obchodní vztahy v cestovní kanceláři a jejich smluvní zabezpečení

Cestovní kancelář

Zákon č. 159/1999 Sb. přesně vymezuje podmínky podnikání v cestovním ruchu. Obecně lze cestovní kancelář nazvat pořadatelem, organizátorem nebo touroperátorem a cestovní agenturu smluvním provizním prodejcem nebo dealerem. Zájezd je zpravidla tvořen kombinací dvou a více služeb jako je například doprava, ubytování a stravování. Takovýto zájezd vždy organizuje cestovní kancelář, která má sjednáno pojištění proti úpadku.

Tato kapitola bude věnována vymezení konkrétních obchodních vztahů v cestovní kanceláři. Následně je ke každému obchodnímu vztahu zvolen nejvhodnější typ smlouvy. Cestovní kancelář je společností poskytující služby, tím pádem obchodní vztahy jsou téhož charakteru. Pro zajištění veškerých služeb v rámci zájezdu je potřeba spolupracovat s velkým množstvím obchodních subjektů. V rámci realizace samotného zájezdu je potřeba uzavřít smlouvy o zprostředkování dopravy, ubytování, stravy, transferu, výletů a dalších činností. Nedílnou součástí podnikatelské činnosti cestovní kanceláře jsou obchodní vztahy, které zabezpečují marketing, pronájem prostor, telefonní a internetové služby, rezervační systém a jeho správu, reklamní předměty či kancelářské potřeby.

V rámci zabezpečení ubytování nejčastěji vznikají obchodní vztahy s českými, ale i zahraničními partnery nabízející ubytovací kapacity. Neméně důležité je zabezpečení dopravy klientů do požadované destinace jak leteckou, tak autobusovou dopravou. Tím pádem vznikají vztahy se spolehlivými a prověřenými dopravci. Klientům je potřeba nabídnout cestovní pojištění, které je v případě cesty do zahraničí nezbytné. Cestovní kanceláře většinou nabízejí pojištění pouze od jedné pojišťovny, ale můžou nabízet i konkurenční nabídky od více pojišťoven.

Pro podporu prodeje je vhodné použít různé typy reklamy. Nejčastěji se využívá reklama v médiích jako je televize a rádio. Dále pak lze využít možností moderních technologií, jedná se o různé bannery na internetu, emailové letáky klientům a provizním prodejcům. Stále oblíbenou propagací jsou tištěné katalogy a brožury, hlavně u klientů, kteří nevyužívají služeb internetu. Pro zajištění tištěných katalogů, letáků a brožur vzniká smluvní vztah s tiskařskou společností. Nejčastější je využití smlouvy o dílo nebo kupní smlouva.

Pro tuto práci byly vybrány čtyři typy smluvních závazkových vztahů. Jedná se o vztah cestovní kanceláře mezi cestovní agenturou, franšízou, poskytovatelem dopravních a ubytovacích služeb.

2.1 Obchodní vztah s cestovní agenturou

Cestovní agentura

Zájezd lze zakoupit také prostřednictvím cestovní agentury, která má sjednanou smlouvu o provizním prodeji s cestovní kanceláří. Na smlouvě o zájezdu, která je uzavřena u cestovní agentury, je vždy uveden pořadatel zájezdu. Zpravidla ke smlouvě o zájezdu klient obdrží také doklad o pojištění proti úpadku a všeobecné smluvní podmínky pořadatele zájezdu. Cestovní agentura je legitimním dodavatelem jednotlivých služeb cestovního ruchu jako například pronájem vozů, prodej letenek a cestovního pojištění. Tyto služby sama přímo sjednává bez účasti cestovní kanceláře.¹

Pro oblast zprostředkování prodeje zájezdů vznikají vztahy s cestovními agenturami, které nabízejí zájezdy koncovým klientům. Cestovní kanceláře nabízejí své zájezdy ve většině případů také přes své vlastní kamenné pobočky a online rezervační systém v rámci webových stránek. Pobočka cestovní kanceláře může nabízet také produkty od jiných konkurenčních cestovních kanceláří v případě, že klient požaduje služby, které daná cestovní kancelář nenabízí. Pro tyto obchodní vztahy se používají většinou příkazní typy smluv.

Je dána naprostá svoboda pro rozhodování subjektu, zda smlouvu uzavře či nikoliv. Není zde žádná kontraktační povinnost, vyjma závazku plynoucího ze smlouvy o smlouvě budoucí, ke které se subjekt sám zavázal. Nový občanský zákoník upravuje nejčastěji používané typy smluv. Proces uzavírání obchodní smlouvy se skládá z návrhu smlouvy a jejího přijetí. Návrh smlouvy musí být dostatečně určitý a musí z něho vyplývat vůle navrhovatele být vázán v případě přijetí. Účinným se návrh stává dojitím adresátovi, nikoliv pouze odesláním. Navrhovatel může návrh v zákonem stanovených případech zrušit nebo odvolat. Zrušit ho může, jestliže projev o zrušení dojde osobě, které je určen buď dříve než návrh nebo alespoň současně s ním. Od zrušení je třeba odlišit odvolání návrhu. K odvolání může dojít i po dojití návrhu adresátovi. Podmínkou však je, že odvolání dojde osobě, dříve než osoba odeslala přijetí návrhu.

¹ Asociace českých cestovních kanceláří a agentur. Dostupné online z: www.accka.cz

Návrh smlouvy působí časově omezeně. K jeho zániku dochází v případě, jestliže se jedná o ústní návrh, který nebyl přijat ihned a z jeho obsahu nevyplývá, že by měl působit delší dobu. Dále jestliže před uplynutím akceptační lhůty dojde navrhovateli odmítnutí návrhu nebo jestliže uplynula lhůta, která byla určena pro její přijetí. Přijetí návrhu musí být včasné a bezvýhradné. Bezvýhradnost znamená, že přijetí nesmí obsahovat dodatky, výhrady, omezení nebo jakékoliv jiné změny, jinak se jedná o odmítnutí návrhu a považuje se za nový návrh.

Účinnost přijetí návrhu nastává okamžikem, kdy přijetí návrhu dojde navrhovateli. Smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy se přijetí návrhu stane účinným. Pro obchodní smlouvy není obecně stanovena písemná forma. Jestliže je pro uzavření nutná písemná forma, týká se celého obsahu, nikoliv jen podstatných částí.²

Obecně ze závazku vyplývá, že má věřitel vůči dlužníku právo na určité plnění jako na pohledávku a dlužník má povinnost toto právo splněním dluhu uspokojit. Plnění, které je předmětem závazku, musí být majetkové povahy a také odpovídat zájmu věřitele, i když tento zájem není pouze majetkový.

Klíčovou roli v závazkových vztazích má pojem partnerství s dodavateli. Jedná se o pracovní vztah mezi dvěma nebo více zainteresovanými stranami, které vytvářejí přidanou hodnotu. Odběratel je právnická nebo fyzická osoba, která přijímá produkt od dodavatele. Za dodavatele je označována právnická nebo fyzická osoba, která poskytuje produkt.³

2.1.1 Smlouva o obchodním zastoupení

V cestovní kanceláři se pro vztah s cestovní agenturou používá nejčastěji smlouva o obchodním zastoupení. Smlouvu o obchodním zastoupení upravuje nový občanský zákoník v § 2483 až 2520. Smlouva o obchodním zastoupení se zařazuje mezi smlouvy příkazní. Úprava smlouvy o obchodním zastoupení je výrazně ovlivněna právem Evropské unie konkrétně se jedná o směrnici 86/653/EHS o koordinaci právní úpravy členských států týkající se nezávislých obchodních zástupců. Tato směrnice měla významný vliv na obsah české úpravy a mnohdy i na použitou terminologii. Co se týká formy právních jednání, každý má právo zvolit si pro právní jednání libovolnou formu, není-li ve volbě formy omezen vlastním ujednáním nebo zákonem. Vyžaduje-li zákon pro právní jednání určitou formu, lze obsah právního jednání změnit, a to projevem vůle v téže nebo přísnější formě. Vyžaduje-li tuto

² PLÍVA, Stanislav. Obchodní závazkové vztahy. Praha: ASPI, a. s., 2009

³ NENADÁL, Jaroslav. Management partnerství s dodavateli. Praha. 2006

formu jen ujednání stran, lze obsah právního jednání změnit i v jiné formě, pokud to ujednání stran nevylučuje.⁴

Smlouvou o obchodním zastoupení se obchodní zástupce jako nezávislý podnikatel zavazuje dlouhodobě vyvíjet pro zastoupeného činnost směřující k uzavírání určitého druhu obchodů zastoupeným nebo k ujednání obchodů jménem zastoupeného a na jeho účet a zastoupený se zavazuje platit obchodnímu zástupci odměnu. Pro tento druh smlouvy zákon předepisuje písemnou formu.⁵

Součástí smlouvy o obchodním zastoupení by mělo být také vymezení území, na kterém bude obchodní zástupce vyvíjet svou činnosti. Obchodní zastoupení může být sjednáno jako výhradní nebo nevýhradní.⁶ Právní úprava předpokládá nevýhradní zastoupení, což znamená, že zástupce může tuto činnost vykonávat i pro jiné subjekty a zastoupený se může nechat zastupovat i jinými osobami. Je však možno sjednat také výhradní zastoupení, kdy strany pro nikoho jiného a s nikým jiným v takovém právním vztahu nejsou. Výběr varianty záleží na zájmech subjektů.⁷

Další charakteristiky smlouvy o obchodním zastoupení jsou soustavnost a dlouhodobost. Pokud by byla činnost vykonávána pouze namátkově, musel by být použit jiný typ smlouvy.⁸ Tento institut v žádném případě nelze zaměňovat s činností obchodního zástupce podle pracovně právních předpisů.

Obecně závazek vzniká ze smlouvy, z protiprávního činu, nebo z jiné právní skutečnosti, která je k tomu podle právního řádu způsobilá. Ustanovení o závazcích, které vznikají ze smluv, se použijí přiměřeně i na závazky vznikající na základě jiných právních skutečností.⁹

⁴KAREL, Marek. Článek Problémy realizace nové úpravy smlouvy o zprostředkování a smlouvy komisionářské. Dostupné online z: www.bulletin-advokacie.cz

⁵ČERNÁ, Stanislava a kol. Podnikatel a jeho právní vztahy. Praha: 2013

⁶SVATOŠ, Miroslav. Zahraniční obchod: teorie a praxe. Praha: 2009.

⁷SALACHOVÁ, Bohumila. Právo v podnikání. Ostrava: 2012

⁸Např. smlouva o zprostředkování nebo smlouva komisionářská

⁹HULMÁK, Milan et al. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář. Praha: 2014.

Ze základního ustanovení a výše uvedeného textu tedy vyplývají následující charakteristiky neboli znaky smlouvy o obchodním zastoupení:

Subjekt obchodního zástupce

Obchodní zástupce musí být vždy nezávislým podnikatelem a zastupuje-li právnickou osobu, nemůže být osobou, která může zavazovat zastoupeného nebo osobu, s níž má být obchod uzavřen, jako člen jejího orgánu nebo insolvenční správce. Dále jsou z výkonu této funkce vyloučeni samostatní podnikatelé, kteří působí na burze cenných papírů nebo komoditní burze, tj. makléři, burzovní dohodci apod., jejichž vztah se řídí na základě obstaravatelských smluv, zmocněnci a burzovní dohodci. Musí tedy vykonávat samostatně soustavnou činnost, vlastním jménem a na vlastní zodpovědnost.¹⁰

Cestovní agentura vzniká nejčastěji na základě živnostenského oprávnění, které se týká většinou menších regionálních agentur. Na trhu existují také velké celostátní cestovní agentury, které mají formu nejčastěji akciové společnosti.

Činnost směřující k uzavírání určitého druhu smluv

Smlouva o obchodním zastoupení může mít podle povahy činnosti obchodního zástupce dvě varianty. První z nich je činnosti směřující k uzavírání určitého druhu smluv a svojí podstatou se jedná o dlouhodobou zprostředkovatelskou činnost. Druhou možností je sjednávání a uzavírání určitého druhu smluv jménem zastoupeného a na jeho účet. Není vyloučeno, aby obsahem závazku obchodního zástupce byly obě činnosti současně, ovšem každá k jinému okruhu smluv.

Zvláštnost závazkového vztahu ze smlouvy o obchodním zastoupení nespočívá jen v jeho předpokládané dlouhodobosti. Jeho obsahem jsou některé povinnosti, které se u zprostředkování nebo mandátu nevyskytují. Jedná se například o spolupůsobení při uskutečňování uzavřených obchodů nebo povinnost poskytnout odškodnění. Závazek obchodního zástupce ve smlouvě sjednávat a uzavírat vymezené obchody jménem zastoupeného sám o sobě neopravňuje obchodního zástupce uzavírat obchody či jiné právní úkony. K takovému oprávnění je nutné, aby zastoupený udělil obchodnímu zástupci plnou moc, která je zpravidla na zvláštní listině.¹¹

¹⁰BEJČEK, Josef, Karel ELIÁŠ a Přemysl RABAN. Kurz obchodního práva: Obchodní závazky. Praha: 2007.

¹¹PLÍVA, Stanislav. Obchodní závazkové vztahy. Praha: 2006.

Doba trvání

Dalším důležitým znakem je dlouhodobost. Tím že, smluvní vztah dostává trvalý charakter, zakládá tím pádem finanční i sociální jistotu pro smluvní stany.

Okruh obchodů

Okruh obchodů představuje základní parametr smlouvy o obchodním zastoupení a musí být ve smlouvě vymezen. Vymezení předmětu činnosti zástupce by mělo být jak věcné, tak územní. Okruhem osob se rozumí určité skupiny klientů, s nimiž může obchodní zástupce navazovat kontakty.

Úplatnost

Zastoupený je povinen platit zástupci odměnu. Výše provize nebo způsob jejího určení ujednají strany ve smlouvě o obchodním zastoupení. Tato podmínka, která je dána zákonem, bez které by se o vztah obchodního zastoupení vůbec nejednalo. Tato povinnost se dá také odvodit z toho, že smlouva o obchodním zastoupení je speciálním typem smlouvy o zprostředkování, která výslovně povinnost platit provizi ukládá zájemci.¹²

Nebyla-li výše provize ujednána, má obchodní zástupce právo na provizi ve výši odpovídající zvyklostem v místě jeho činnosti vzhledem k druhu zboží nebo služeb, které jsou předmětem obchodů. Nejsou-li takové zvyklosti, má právo na provizi v rozumné výši, které bere v úvahu podstatné okolnosti uskutečněného jednání. Je-li základem pro určení výše provize rozsah povinností splněných třetí osobou, započte se do základu i plnění neuskutečněné z důvodů na straně zastoupeného. Zákon formuluje vyvratitelnou právní domněnku, že provize obchodního zástupce zahrnuje i náklady spojené s obchodním zastoupením.¹³

Smlouva o obchodním zastoupení je dá se říci striktně regulována, a to hlavně v neprospěch zastoupeného. Obchodní zástupce má totiž právo na provizi i ve vztahu ke smlouvám, které byly uzavřeny bez jeho přičinění. Jedná se o zákazníky, kteří jsou příslušní k území nebo skupině osob, ke které bylo sjednáno výhradní obchodní zastoupení. V neprospěch obchodního zástupce je nemožné odchýlit se ani od části smlouvy upravující

¹²BEJČEK, Josef, Karel ELIÁŠ a Přemysl RABAN. Kurz obchodního práva: Obchodní závazky. Praha: 2007.

¹³ČERNÁ, Stanislava a kol. Podnikatel a jeho právní vztahy. Praha: 2013

nárok na provizi, sjednávání konkurenční doložky nebo na odškodnění při ukončení smlouvy.¹⁴

Určení smluvních stran ve smlouvě

Vymezení smluvních stran ve smlouvě se ve většině smluv uvádí v úvodní části smluvního ujednání. Zejména ve smlouvách tzv. formulářového typu. Určení by mělo být přesné, tedy v souladu s tím, jak jsou obchodní partneři zapsáni v obchodním rejstříku. Snižuje to rizika spočívající v tom, že při nepřesném či chybném zapsání smluvních stran do textu smlouvy by platnost smlouvy mohla být později jedním z partnerů zpochybněna a napadena se snahou prohlásit ji za neplatnou. V době přípravy návrhu smlouvy je vhodné ověřit vhodným způsobem základní údaje o smluvním partnerovi. K těm nezbytným patří

- název společnosti,
- její sídlo,
- identifikační údaje jako je IČO a DIČ,
- jména pracovníků oprávněných jménem společnosti sjednávat smluvní ujednání.

Práva a povinnosti obchodního zástupce

V předchozím textu bylo několikrát uvedeno, že základním prvkem smlouvy o obchodním zastoupení je smluvní závazek obchodního zástupce vykonávat činnost směřující k uzavírání určitého druhu smluv nebo sjednávat a poté uzavírat obchody jménem zastoupeného a na jeho účet. Činnost obchodního zástupce může být také kontraktační. Hlavním cílem obou smluvních stran je uzavření oboustranně výhodného obchodního vztahu, který přinese uspokojení jak zástupci, tak zastoupenému. Pokud dojde k uzavření takového smluvního kontraktu, lze předpokládat, že to povede k nastolení důvěry a oboustranné spokojenosti v obchodním vztahu.¹⁵

Tuto činnost je obchodní zástupce zavázán vykonávat osobně a na území stanoveném ve smlouvě (není-li uvedeno, pak na území České republiky). Dále pak vynakládá odbornou péči v souladu se zájmem a pokyny zastoupeného. Samotný pojem „odborná péče“ byl v minulosti předmětem mnoha diskuzí i v soudní praxi. Většina se však shodla na tom, že odborná péče je výkon činnosti, který lze požadovat po odborníkovi. Takovýto odborník by

¹⁴HAŠOVÁ, Tereza. Smlouva o obchodním zastoupení a smlouva o zprostředkování. Dostupné z: <http://www.legalpro.cz/online-pravnik-info-obchodni-vztahy/smlouva-o-zprostredkovani-obch-zastoupeni>

¹⁵BEJČEK, Josef a kol. Nástin obchodního práva II: Obchodní závazkové vztahy. Brno: 2009.

měl být schopen vyhodnocovat dané situaci a řešit problémy na základě svých zkušeností a znalostí. Dobrou víru lze chápat ve smyslu obchodního zastoupení jako výkon činnosti podle dobrých mravů a zásad poctivého obchodního styku. Obchodní zástupce by měl jednat v souladu s pokyny zastoupeného. V případě, že by obchodní zástupce usoudil, že pokyny zastoupeného vykazují známky nerozumnosti, měl by na to upozornit a navrhnout lepší řešení. Obchodní zástupce je ve většině případů lepším znalcem trhu. Pokud by však zastoupený i přesto trval na dřívějších instrukcích a byl by obchodním zástupcem informován, obchodní zástupce by nenesl odpovědnost za případnou vzniklou škodu.

Další povinností zástupce je sdělování informací o vývoji trhu a všech možných okolností, která jsou důležitá pro rozhodování zastoupeného. Může se konkrétně jednat o informace o obchodních partnerech, konkurenci, nabídce a poptávce. Jedná se o případ informační povinnosti, který úzce souvisí s dlouhodobostí smluvního vztahu. Dříve bylo ve zvyku, že zastoupený si do smlouvy dal podmínku, že zástupce je povinen informovat jej v každém případě, když by byl osloven konkurencí či jiným podnikatelským subjektem k poskytnutí informací týkajících se jeho činnosti, případně zastoupeného.¹⁶

V rámci povinnosti spolupůsobení vzniká také povinnost zástupce uchovat doklady a jiné dokumenty v rámci ochrany zájmů zastoupeného. Ve skutečnosti se však může jednat o docela dlouhou dobu a to i v rámci závazných právních předpisů. Obchodní zástupce má také povinnost dodržet mlčenlivost a není oprávněn bez souhlasu zastoupeného sdělovat jakékoliv údaje jiným osobám nebo je použít pro soukromé účely. Na rozdíl od všech jiných povinností zástupce, tato povinnost není ukončena zánikem smlouvy, ale pokračuje i po něm. Povinnost mlčenlivosti je velice úzce spojena s ochranou obchodního tajemství. K samotnému porušení této povinnosti může docházet v případech, kdy by obchodní zástupce, který již ukončil smluvní vztah se zastoupeným, začal provozovat podnikatelskou činnost ve stejném oboru a využil by data, která získal v předchozím smluvním vztahu od zastoupeného. Takovéto jednání by dalo považovat i za nekalou soutěž. Tato povinnost by se však již nevztahovala na případy, kdy by obchodní zástupce získal konkrétní údaje při výkonu činnosti svépomocí a nikoli od zastoupeného.

Co se týče již zmíněné povinnosti toho, že obchodní zástupce musí vykonávat smluvenou činnost osobně, tak zákon povinnost osobního jednání výslovně neuvádí. Lze ji však odvodit z některých ustanovení. Pouze obchodní zástupce je smluvně zavázán se zastoupeným a byl vybrán na základě svých schopností a individuálních předností. Nelze

¹⁶WINKLER, Martin. Obchodné zastúpenie vo vnútroštátnom a zahraničnom obchode. Praha: 2010.

v žádném případě připustit vystavování zastoupeného riziku, že neoprávněné osoby, vůči kterým není v žádném právním vztahu, vykonávají činnost obchodního zástupce. Takovouto činností by mohly velmi snadno poškodit nenávratně dobré jméno zastoupeného na trhu.¹⁷

Práva a povinnosti zastoupeného

Zastoupený je povinen jednat poctivě a v dobré víře. Kromě toho je zastoupený povinen poskytnout obchodnímu zástupci veškerou dokumentaci, která je velmi důležitá pro výkon smluvené činnosti. Dále pak také podklady, které jsou podstatné pro správné vykonání dané činnosti profesionálním způsobem. Například se může jednat o informace o složení zboží, o původu zboží, o splnění ISO norem, o standardy kvality a jakosti. Bez takovýchto informací by obchodní zástupce mohl jen velmi těžko vykonávat svou činnost.

Zastoupený je povinen předat zástupci veškeré podklady a pomůcky, které se vztahují k plnění smlouvy uzavřené mezi oběma smluvními stranami, zákon zde však již nestanovil lhůty, ve kterých musí být tyto podklady a dokumenty zástupci předány. V případě, že o ně obchodní zástupce požádá, musí mu být dány bez zbytečného odkladu.

Veškeré dokumenty a pomůcky jsou v majetku zastoupeného a obchodní zástupce je povinen je odevzdat zpátky zastoupenému po ukončení smlouvy, pokud nedošlo ke spotřebování během plnění závazku. Jedná se například o různé reklamní materiály, katalogy a vzorky. Jestliže obchodní zástupce během své činnosti nabyt nějaké dokumenty, je jeho povinností tyto dokumenty pečlivě uschovat pro případnou potřebu zastoupeného. A to po dobu, po kterou můžou být významné pro ochranu zájmů zastoupeného. Další neméně důležitou povinností zastoupeného je obstarávání a poskytování potřebných informací obchodnímu zástupci. Může se tedy konstatovat, že i u zastoupeného hraje významnou roli informační povinnost.

Další povinností je sdělit obchodnímu zástupci bez zbytečného odkladu, zda obchod, který obstaral, přijal nebo odmítl, popřípadě zda jej nesplnil. Rovněž je povinen oznámit obchodnímu zástupci v rozumné době předpokládané významné snížení rozsahu činnosti proti tomu, co obchodní zástupce mohl rozumně očekávat. Zákon přímo tuto povinnost neurčuje, nicméně taková povinnost spadá pod obecnou klauzuli poctivého jednání.¹⁸

¹⁷HRABEC, Jan. Povinnost osobního výkonu funkce obchodního zástupce. ELAW.cz: právní portál [online]. Dostupné z: <http://www.elaw.cz/cs/obchodni-pravo/331-povinnost-osobniho-vykonu-funkce-obchodniho-zastupce.html>

¹⁸ ČERNÁ, Stanislava a kol. Podnikatel a jeho právní vztahy. Praha: 2013

Obchodní zástupce uzavírá smlouvy pro zastoupeného a na jeho účet, z této skutečnosti vyplývá, že je zastoupený povinen vystavit plnou moc. Důležitou povinností zastoupeného je uspokojení finančního nároku obchodního zástupce. Zde patří především výplata odměny a nákladů spojených s vykonávanou činností.

Pojem storno

Pojem storno je termín využívaný v obchodním styku pro zrušení objednávky. V rámci obchodních vztahů v cestovním ruchu je možné setkat se s tímto pojmem ve většině uzavřených smluvních vztahů včetně všeobecných smluvních podmínek či smlouvy o zájezdu. S pojmem storno souvisí také pojmy:

- storno poplatek – sankce neboli odstupné pro případ zrušení objednávky. Zpravidla je vyjádřen procentem z celkové částky a zpravidla vykazuje závislost na čase,
- storno podmínky – postup v případě zrušení objednávky, zpravidla obsahuje výše storno poplatků a časové údaje.

Vymezení smlouvy o obchodním zastoupení vůči ostatním smlouvám příkazního typu

Do skupiny smluv příkazních se řadí čtyři typy smluv: smlouva komisionářská, mandátní, smlouva o zprostředkování a smlouva o obchodním zastoupení. Tyto druhy smluv obsahují některé společné rysy, ale na druhou stranu dají se v nich nalézt i výrazné rozdíly. Společným rysem výše uvedených smluv je např. povinnost poskytovat zastoupenému informace o důležitých skutečnostech významných pro rozhodování zastoupeného.

Tato část bude věnována smlouvě komisionářské, mandátní, smlouvě o zprostředkování a smlouvě o obchodním zastoupení. Důraz bude kladen zejména na srovnání prvních třech smluvních typů se smlouvou o obchodním zastoupení. Zejména z hlediska jednotlivých institutů charakteristických pro každý smluvní typ, tzn. určení činnosti subjektu, označení subjektů, druh obchodů, doba trvání a úplatnost.

Smlouva mandátní

Mandátní smlouvou se zavazuje mandatář, že pro mandanta na jeho účet zařídí za úplatu určitou obchodní záležitost uskutečněním právních úkonů jménem mandanta. Mandant se zavazuje zaplatit mu za to provizi. Podstatu smlouvy mandátní lze charakterizovat jako „smlouvu o vynaložení úsilí“, nikoliv jako smlouvu o výsledku. Písemná forma není u tohoto smluvního typu vyžadována. Jedná se tedy o první významný rozdíl oproti smlouvě o

obchodním zastoupení. Důležité je však dodržení ustanovení o písemné formě plné moci. Z právního hlediska může mít tento znak dvojí charakter:

- zařizování právních úkonů na základě písemné plné moci. Lze to chápat tak, že se jedná o jednorázovou, případně nahodilou činnost a po vyřízení dané záležitosti závazek končí. Toto je rozdílem od smlouvy o obchodním zastoupení, která má dlouhodobý charakter a zástupce je povinen vykonávat smlouvenou činnost po celou dobu platnosti smlouvy,
- činnost, ke které není zmocnění potřeba (např. obstarání různých informací, vyhledání obchodních partnerů, zjišťování podmínek pro určitou činnost v budoucnosti, nepřetržité zastupování, apod.).¹⁹

Další důležitou rozdílností je, že mandatář nemá povinnost obstarávat záležitosti osobně, pokud to není výslovně stanoveno v mandátní smlouvě. Je však nucen při výkonu dohodnuté činnosti postupovat v souladu se zájmy s pokyny mandanta. Předpokládá se tedy, že mandatář disponuje určitými odbornými schopnostmi a znalostmi. Musí tedy být schopen kvalifikovaného výkonu činnosti. Tyto uvedené předpoklady vyplývají také ze skutečnosti, že mandatář jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Co se týče nároku na úplatu, tak u tohoto typu smlouvy není nárok na provizi nikterak vázán na samotný výsledek smlouvené činnosti. Podstatné však je, že tato činnost byla vykonána, a že mandatář jednal s odbornou péčí a podle pokynů mandanta.

Z výše uvedeného vyplývá, že mandátní smlouva není vhodná pro smluvní vztah s cestovní agenturou. Cestovní kancelář uzavírá smluvní vztah s cestovní agenturou z důvodu podpory prodeje svých produktů, jejichž výsledkem jsou uzavřené smlouvy o zájezdu s klientem. Provize z prodaných zájezdů je závislá na předchozím výsledku prodeje tohoto zájezdu. Smlouva mandátní je smlouvou o vynaloženém úsilí nikoliv výsledku.

Smlouva komisionářská

Podstatou této smlouvy je, že se komisionář zavazuje, že zprostředkuje vlastním jménem pro komitenta na jeho účet určitou obchodní záležitost. Komitent se zavazuje zaplatit mu za to odměnu. Pro uzavření této smlouvy se nevyžaduje písemná forma. Komisionář musí splňovat požadavky odborné způsobilosti, jednání podle pokynů a především v zájmu

¹⁹BEJČEK, Josef, Karel ELIÁŠ a Přemysl RABAN. Kurz obchodního práva: Obchodní závazky. Praha: 2007

komitenta a také dodržování principů poctivého obchodního styku. Důvodem tohoto je výkon činností, které komisionář vytváří v rámci své podnikatelské činnosti.²⁰

Komisionář jedná svým jménem, nikoliv jménem toho, koho zastupuje. V tomto je zásadní rozdíl od mandátáře a v některých případech i od obchodního zástupce. Není zde povinnost jednat osobně, pokud však komisionář není schopen plnit závazky ze smlouvy, je jeho povinností využít jiné osoby ke splnění závazku. Za splnění odpovídá ve stejné míře, jako kdyby danou činnost zařizoval sám.

Daného smluvního typu se využívá většinou v případech, kdy je třeba zařídit obchodní záležitost, zpravila odborníkem pro danou oblast. Často se užívá i k sjednání závazku prodat určité specifické zboží nebo zajistit určitý obchod, kdy znalosti komisionáře v této věci jsou specifické.²¹

Podobně jako u smlouvy mandátní, je zde opět předurčena krátkodobost, nebo také jednorázovost závazku. Komisionářská smlouva je smluvním typem, který je upraven ve všech právních řádech kontinentální Evropy. Byla obsažena také v obchodním zákoníku a rovněž tak ve zrušeném zákoníku mezinárodního obchodu, na který navazuje. Je třeba přitom vzít v úvahu, že komisionářská smlouva je podle zákona smlouvou o výsledku. Komisionáři vzniká zásadně nárok na úplatu, jakmile splní své smluvní povinnosti. Sjednání odměny není povinným obsahem smlouvy, je však obvyklé. Vzhledem k dispozitivnosti úpravy bude obvyklé i dohodnutí postupné úplaty. Pokud výše úplaty sjednána není, hrozí nebezpečí pohybu cenových hladin v době mezi uzavřením smlouvy a právem na výši úplaty ze zákona, tj. po dosažení výsledku. Zároveň s úplatou je komitent povinen uhradit komisionáři náklady, které komisionář užitečně vynaložil při plnění svého závazku, a zprostit komisionáře povinností, které při plnění smlouvy převzal. Je vhodné, aby, i když to není předepsáno, zproštění komisionářem převzatých povinností mělo písemnou formu. Protože se záležitost obstarává pro komitenta, má tento právo disponovat svým příkazem a případně ho odvolat. Může tak učinit pouze do doby, než vznikne závazek komisionáře vůči třetí osobě.²²

Hlavní nevýhodou smlouvy komisionářské pro smluvní vztah s cestovní agenturou je její charakter krátkodobosti. Tím pádem není vhodným typem smlouvy pro využití pro smluvní vztah s cestovní agenturou. Pro smluvní vztah mezi cestovní kanceláří a cestovní

²⁰BEJČEK, Josef, Karel ELIÁŠ a Přemysl RABAN. Kurz obchodního práva: Obchodní závazky. Praha: 2007

²¹SALACHOVÁ, Bohumila. Právo v podnikání. Ostrava: 2012

²²KAREL, Marek. Článek Problémy realizace nové úpravy smlouvy o zprostředkování a smlouvy komisionářské. Dostupné online z: www.bulletin-advokacie.cz

agenturou je vhodné zvolit smluvní typ, který je uzavřený na dobu určitou minimálně však na dobu jednoho roku nebo na dobu neurčitou.

Smlouva o zprostředkování

„Smlouvou o zprostředkování se zprostředkovatel zavazuje, že zájemci zprostředkuje uzavření určité smlouvy s třetí osobou, a zájemce se zavazuje zaplatit zprostředkovateli provizi.“²³

Na rozdíl od smlouvy o obchodním zastoupení zákon nevyžaduje písemnou formu. Znova se zde objevuje povinnost zprostředkovatele, aby vykonával svou činnost s odbornou péčí. Zákon však již nepožaduje, aby činnost byla vykonávána v rámci zprostředkovatelské podnikatelské činnosti. Zprostředkovatelská smlouva se v praxi používá zejména v případě potřeby uzavření kupní smlouvy, smlouvy o dílo nebo smlouvy o koupi nemovitosti. Na rozdíl od smlouvy o obchodním zastoupení je tento smluvní typ vhodný spíše pro činnost časově omezenou. Typickým příkladem je činnost realitní kanceláře, která směřuje k uzavření smlouvy o prodeji nemovitostí.

Smlouva je tedy spíše jednorázová, případně opakující se. Nikoliv však dlouhodobá nebo trvalá. Záleží na smluvních stranách, jak si dohodnou obsah smlouvy nebo třeba vznik nároku na provizi, zákon totiž nechává smluvním stranám v této oblasti volnost. Z ryze praktického hlediska se však doporučuje jasně definovat výsledek činnosti zprostředkovatele, vznik nároku na odměnu atd.

U tohoto smluvního typu je pro vznik nároku na provizi podstatný výsledek samotné činnosti, nikoliv pouze samostatná činnost, která je předmětem smlouvy. Je to z toho důvodu, že smlouva o zprostředkování je tzv. smlouvou o výsledku nikoli smlouvou o vynaložení úsilí, jak je tomu například u smlouvy o obchodním zastoupení.

Smlouva může být provedena i ústně, ze zákona není nutná písemná forma. Strany si musí sdělovat všechny potřebné skutečnosti. Zájemce je povinen předat zprostředkovateli potřebné informace nebo věci, propagační či jiné materiály. Zprostředkovatel má navrhopvat k uzavírání smluv osoby důvěryhodné, i když nemůže ručit za splnění závazku těmito třetími osobami.²⁴

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že smlouva o obchodním zastoupení je speciální typ smlouvy o zprostředkování. V právní úpravě se vyskytují společné rysy i vzájemné odlišnosti

²³KAREL, Marek. Článek Problémy realizace nové úpravy smlouvy o zprostředkování a smlouvy komisionářské. Dostupné online z: www.bulletin-advokacie.cz

²⁴SALACHOVÁ, Bohumila. Právo v podnikání. Ostrava: 2012

společně se smlouvou komisionářskou a mandátní. Zásadní rozdíl mezi smlouvou o obchodním zastoupení a smlouvou o zprostředkování je v době trvání samotného smluvního vztahu.

Smlouva o zprostředkování také není vhodná pro smluvní vztah s cestovní agenturou. Cestovní agentura prodává dlouhodobě velké množství jednotlivých zájezdů. Smlouva o zprostředkování je vhodná pouze pro obchody, které mají charakter nahodilosti. Tato nevýhoda je proto velmi podstatnou překážkou. Smlouva o zprostředkování je vhodná pro využití v jiné oblasti podnikání, jako je například trh s realitami.

Po zhodnocení všech druhů příkazních smluv se jeví smlouva o obchodním zastoupení jako nejvhodnější smluvní typ pro vztah cestovní kanceláře s cestovní agenturou.

2.2 Obchodní vztah s franšízou

Na trhu cestovních kanceláří se v posledních letech objevuje trend zakládání franšíz. Cestovní kancelář osloví již zavedenou cestovní agenturu a nabídne ji spolupráci v rámci podpory celkového prodeje. Cestovní agentura poté vystupuje navenek jako franšíza dané cestovní kanceláře. Rozdíl mezi touto formou franšízou a franšízou, která je známá např. z oblasti gastronomie spočívá v tom, že cestovní agentura nepřijme všechny vizuální a další podobnosti s cestovní kanceláří. Dalším rozdílem je to, že cestovní agentura nabízí nadále i produkty jiných cestovních kanceláří nejenom produkty cestovní kanceláře, s kterou má uzavřený daný smluvní vztah. Nejedná se tedy o výhradní prodej produktů pouze jedné cestovní kanceláře.

Pro tento smluvní vztah lze využít franšizingová smlouva nebo smlouva o partnerství. Smlouva o partnerství je obdobou franšizingové smlouvy. V případě uzavření smlouvy o partnerství je nutné s cestovní agenturou uzavřít zároveň smlouvu o obchodním zastoupení, která vymezuje ostatní povinnosti smluvních stran včetně určení výše provize a jiných podstatných náležitostí.

2.2.1 Franšizingová smlouva

Franšizingová smlouva není upravena jako smluvní typ v českém právu a ani rekodifikace soukromého práva na této skutečnosti nic nemění. Absenci explicitní úpravy však nelze chápat jako defektní jev, naopak jde o situaci obvyklou i v jiných státech. Ostatně tyto smlouvy upravují komplex smluvních vztahů, které samy o sobě podléhají zvláštní právní úpravě. Například se jedná o licenci k předmětu práva průmyslového vlastnictví.

„Obrazně, ale právně nepřesně, lze říci, že franšízingovou smlouvu propachtovává jeden podnikatel (franchisor) druhému (franchisantovi) svou zhmotněnou podnikatelskou myšlenku.“²⁵

Základem franšízy tedy je licence opravňující franšízanta užívat know – how a předměty práv průmyslového vlastnictví franšízora a to při provozování své podnikatelské činnosti, vlastním jménem a na vlastní účet. Ačkoliv slovo „franchise“ pochází z francouzštiny, kde označuje koncesi, je franšíza spjata především s rozmachem podnikatelských aktivit v USA, odkud se globálně rozšířila.

Franšízor je v praxi osobou, která úspěšně podniká v určité oblasti s využitím výrobních, technických či obchodních postupů. Často přitom má označení svých produktů chráněná právy průmyslového vlastnictví. Franšíza je tedy výhodným nástrojem, jak relativně levně a s limitovaným hospodářským rizikem a právní odpovědností expandovat se svou podnikatelskou koncepcí do světa a oslovit více zákazníků.

Franšízant jako takový, pak sice s franšízou ztrácí mnoho ze své samostatnosti a v podstatě rezignuje na vlastní podnikatelskou cestu. Na druhou stranu, ale získá osvědčený recept k podnikatelskému úspěchu. Franšízor, který mu poskytne práva spolu s potřebnými informacemi k užívání jednotlivých označení či podoby produktů, které jsou často potenciálními zákazníky vnímány jako značka kvality a důvěryhodnosti. Franšízant tím pádem získá mnohem vyšší naději a hospodářský úspěch svého potencionálního podnikání. I po zohlednění charakteru úplatnosti franšízy, často však představuje profitabilní činnost s vyšší mírou nezávislosti, než nabízí činnost zaměstnance.

Obecně se rozlišuje franšíza podle toho, k čemu směřuje předávaný podnikatelský koncept. Může se vyskytovat franšíza distribuční, která zahrnuje prodej zboží například v gastronomii, kosmetice, módě či hobby marketu. Dále franšíza služeb, kde se řadí například oblast hotelnictví, realitních a cestovních kanceláří. Posledním druhem je franšíza výrobní.

Zvláštní pozornost věnuje franšíze právo proti omezování hospodářské soutěže, proto při absenci legální definice může k nastínění právní povahy franšízy napomoci vymezení distribuční franšízingové smlouvy v rozhodnutí Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže.²⁶

„Dohodu, kterou poskytovatel franšíze poskytuje nabyvateli franšíze právo užívat franšízu – soubor znalostí, zkušeností, know – how, zavedené obchodní jméno nebo ochrannou známku pro účely odbytu určitých druhů zboží nebo služeb. Nabyvatel franšíze (franšízant) vystupuje jako samostatný podnikatelský subjekt svým vlastním jménem a na

²⁵ ČERNÁ, Stanislava a kol. Podnikatel a jeho právní vztahy. Praha: 2013

²⁶ ČERNÁ, Stanislava a kol. Podnikatel a jeho právní vztahy. Praha: 2013

*vlastní účet a má úplnou právní a částečnou podnikatelskou samostatnost. Poskytovatel franšize (franšízor) vlastní obvykle známý podnik se známým obchodním jménem a propracovaným systémem prodeje zboží nebo poskytování služeb. Franšízor předává franšizantovi ucelenou, úspěšnou, vyzkoušenou a osvědčenou koncepci podnikání pod známou značkou a franšizant se svým podnikem se stává součástí jednotné sítě.*²⁷

Povinnosti smluvních stran

Nejdůležitější povinností franšízora je umožnit franšizantovi řádně využívat jeho podnikatelský model, v souvislosti s tímto mu proto zejména musí předat potřebné know – how, udělit licenci k užívání práv průmyslového vlastnictví a poskytnout plnou součinnost nejen na začátku trvání smluvního vztahu, ale i v jeho průběhu.

Franšizant se naopak musí při přebírání podnikatelského modelu plně řídit pokyny franšízora, s čímž je obvykle spojena povinnost absolvovat vstupní a průběžná školení. Školení se týká jak franšizanta samotného, tak i jeho zaměstnanců. Dále musí dodržovat pravidla ohledně vzhledu a složení produktů i provozoven, dodržovat pravidla vedení účetnictví a další evidence nezbytné k případné kontrole ze strany franšízora a dodržovat pravidla stanovená pro odběry surovin apod. Franšizant může být povinen odebírat suroviny pouze od schválených dodavatelů, což bývá spojeno s výhodnějšími finančními podmínkami. Především však franšizant musí za poskytnutí franšizy zaplatit, a to vstupní poplatek, který se může pohybovat v řádu tisíců i milionů korun a pravidelný poplatek, který představuje určité procento z ročního obrátu. Franšizantovi je zakázáno konkurenční jednání ve vztahu k franšízorovi a to po dobu trvání smluvního vztahu, ale i po určitou dobu po jeho skončení. Často bývá smlouvou zřízeno předkupní právo franšízora k aktivům franšizanta. Může se jednat o akcie či obchodní podíly.²⁸

Navzdory právní samostatnosti je tedy hospodářská činnost franšizanta silně a téměř univerzálně určována franšízorem. Ten přitom sleduje co nejvyšší míru unifikace činnosti své a svých franšizantů, což vede k limitování hospodářské soutěže. Lze to uvést na příkladu jednotlivých samostatných provozovatelů restauračních zařízení pod jednotnou světoznámou značkou musí svým zákazníkům nabízet shodná jídla stejné kvality ve velmi podobných provozovnách s minimální možností cenové či jiné války mezi sebou. Není proto divu, že franšizy přitahují pozornost soutěžního práva. Konkrétně se jedná o právo proti omezování hospodářské soutěže, podle kterého jsou franšizingové smlouvy vertikálním kartelem.

²⁷ Rozhodnutí úřadu pro hospodářskou soutěž ze dne 23. Června 1999, č. j. S 50/99 - 240

²⁸ ČERNÁ, Stanislava a kol. Podnikatel a jeho právní vztahy. Praha: 2013

Franšízy však legitimním způsobem napomáhají k hospodářskému úspěchu obou smluvních stran a vzhledem k unifikaci produktů a formy jejich nabízení a k zvláštnímu důrazu na dobrou pověst značky směřují i k maximálnímu respektu k zájmům spotřebitelů. Proto franšizingové smlouvy pravidelně spadají do výjimek ze zákazu kartelových dohod a to na základě výjimky legální dle § 3 odst. 4 zákona o ochraně hospodářské soutěže. Tento pozitivní přístup potvrzuje i rozhodovací praxe soudního dvora v rozhodnutí ve věci C – 161/84 Pronuptia de Paris GmbH v. Pronuptia de Paris Irmgard Schillgalis.²⁹

V konkrétním případě smluvního vztahu cestovní kanceláře s cestovní agenturou, lze využít franšizingovou smlouvu. Je však zapotřebí ji výrazně upravit podle požadavků cestovní kanceláře.

2.2.2 Smlouva o partnerství

Hlavním účelem této smlouvy je upravení vzájemné spolupráce obchodních partnerů, kteří se společně podílejí na prodeji produktů cestovní kanceláře. Předmětem smlouvy je úprava postavení příjemce a jeho partnera s cílem maximálního prodeje produktu cestovní kanceláře. Ve smlouvě jsou také uvedeny vzájemné práva a povinnosti při naplňování účelu této smlouvy, způsob ukončení spolupráce, odpovědnost za porušení této smlouvy apod. Smlouva o partnerství je smlouvou dvoustrannou mezi příjemcem a jeho partnerem. Vzor smlouvy o partnerství je třeba přizpůsobit rozsahu a charakteru partnerství (např. v případě partnerství s finanční účastí partnera, partnerství bez finančního plnění apod.).

V případě, že cestovní agentura nemá uzavřenou smlouvu o obchodním zastoupení, je možné zakomponovat smluvní ujednání charakteristické pro smlouvu o obchodním zastoupení do smlouvy o partnerství. Druhou možností je uzavření smlouvy o obchodním zastoupení zvlášť.

Povinnosti smluvních stran

Povinnosti příjemce vyplývají z daného předmětu smlouvy. Základními povinnostmi příjemce mohou být např. označení logem a barvami dané cestovní kanceláře, přednostní prodej produktu partnera, využití určité části výlohy letáky partnera atd. Povinnostmi partnera mohou být např. zajištění propagačního materiálu (letáky, katalogy, polepy na výlohy), pravidelné školení zaměstnanců, studijní cesty, přístup do online rezervačního systému atd.

²⁹ ČERNÁ, Stanislava a kol. Podnikatel a jeho právní vztahy. Praha: 2013

Smlouvu lze uzavřít na dobu neurčitou nebo na dobu určitou, záleží na rozhodnutí cestovní kanceláře. Ve smlouvě by neměly chybět výpovědní podmínky a podmínky pro případné řešení sporů.

2.3 Obchodní vztah s poskytovatelem ubytovacích služeb

V rámci cestovní ruchu je nezbytnou službou pro klienty ubytování. Ubytování se všeobecně dělí na pět kategorií. Od velmi jednoduše vybavené ubytovací kapacity určené pro nenáročné klienty se sociálním zařízením na patře. Dále na ubytovací kapacity turistické třídy s jednoduchým, ale praktickým zařízením. Pak na ubytovací kapacity střední kvality, ubytovací kapacity vyšší střední kategorie s nadstandardním vybavením a službami a na luxusní ubytovací kapacity pro nejnáročnější klienty.

Zabezpečení ubytování probíhá dvěma způsoby, prvním z nich je ubytování na tzv. zpětné potvrzení od hotelu. Cestovní kancelář má s hotelem smlouvu o poskytnutí služeb, ale dopředu si žádné pokoje neobjednává. Tento způsob se využívá zejména v případech, kdy se jedná o hotely, které nejsou klienty často využívány. Proto cestovní kancelář dopředu pokoje neobjedná ani neuhradí. Je to pro cestovní kancelář výhodné, jelikož by se mohlo stát, že se nepodaří obsadit dopředu objednané pokoje a o své peníze by tím pádem přišla. Druhý způsob je nákup fixních kapacit, který se využívá v případech, kdy je cestovní kancelář schopna hotel svými klienty zaplnit. Cestovní kancelář se před sezónou zaváže k nákupu předem stanovených počtů pokojů a tím pádem má i garantováno, že hotel pokoje neobsadí jinými klienty. Nevýhoda tohoto způsobu spočívá v tom, že může nastat situace, že se cestovní kanceláři nepodaří pokoje obsadit a tím pádem dojde ke ztrátě. Pro tuto práci byl vybrán smluvní typ smlouvy o zajištění ubytovacích služeb v České republice.

2.3.1 Smlouva o poskytování služeb v rámci cestovního ruchu

Tento smluvní typ se využije v případě, že cestovní kancelář obsazuje pokoje daného hotelu pouze nahodile. Pro cestovní kancelář je tento způsob výhodnější, jelikož závazně objednává pokoje až po závazné rezervaci klientem. Cestovní kancelář uhradí pouze prodané pokoje, tím pádem nedochází ke ztrátě jako v případě předem objednaných pokojů, které se nepodaří obsadit. Zásadní nevýhodou tohoto způsobu je ta, že cestovní kancelář nemůže klientovi garantovat, že bude v požadovaném termínu pokoj volný. To se klient dozví, až poté co hotel pokoj potvrdí či nikoliv. Tato nevýhoda v případě toho, že pokoj volný nebude, může

mít za následek následnou nedůvěru klienta či odstoupení od smlouvy o zájezdu. Je proto vhodné tento způsob využívat pouze u obchodních případů, které tvoří pouze malou část z celkového počtu obchodních případů.

Ve smlouvě o zajištění ubytovacích služeb by měl být definovaný předmět smlouvy. Dále je vhodné uvést kompletní popis nabízených ubytovacích služeb včetně stravování a případných doplňkových služeb. Cestovní kancelář je povinna sdělit tyto informace klientovi. Ve většině případů je ceník těchto služeb přílohou smlouvy, ale může být uveden přímo ve smlouvě. Nedílnou součástí smlouvy jsou storno podmínky, které jsou podstatnou částí smlouvy.

Povinnosti smluvních stran

Cestovní kancelář je povinna provést závaznou rezervaci v rámci sjednaného způsobu a provést zpětnou kontrolu, že poskytovatel rezervaci obdržel. Cestovní kancelář je povinna klienta informovat o případných změnách či jiných informacích obdržených od poskytovatele. Poslední základní povinností cestovní kanceláře je uhradit dohodnutou cenu řádně a včas. Povinnost poskytovatele je potvrdit rezervaci v případě, že je to možné a zaslat cestovní kanceláři potvrzení rezervace. Poté je povinna vystavit fakturu na objednané služby a zaslat ji cestovní kanceláři. Poskytovatel je povinen poskytnout klientovi předem potvrzené služby v kvalitě a rozsahu, který uvedl v popisu služeb.

2.4 Obchodní vztah s poskytovatelem dopravních služeb

Pro zajištění služeb cestovního ruchu je velmi důležité zajištění dopravy klientů do požadované destinace. Pro cestování z České republiky se nejvíce využívá služeb letecké a autokarové dopravy. Pro tuto oblast je potřeba zvolit smluvního partnera, který zajistí zejména spolehlivou a bezpečnou dopravu. Spolehlivá a ověřená dopravní společnost, se kterou cestovní kancelář spolupracuje, je pro mnohé klienty jedním z hlavních kritérií při výběru cestovní kanceláře. Dopravní společnost by měla splňovat veškeré zákonné podmínky a předpisy podle norem Evropské unie. Letecká společnost by měla zajišťovat leteckou přepravu, která splňuje nejen přísná kritéria pro bezpečnost, ale také naše vysoké nároky na standard služeb.

2.4.1 Smlouva o zajišťování autobusové dopravy do Chorvatska

Jednou z možností jak lze zabezpečit dopravní služby je v rámci rámcové smlouvy s leteckou či autokarovou společností. Další možností je jednodušší typ smlouvy pro daný rok, v kterém se vždy každý týden objednává potřebný počet míst v dopravním prostředku. Tato možnost je vhodná zejména pro autobusovou dopravu, která se zpravidla realizuje ve stejný den každý týden. Pro leteckou společnost je vhodnější typ rámcové smlouvy. Pro tuto práci byl vybrán smluvní vztah se společností poskytující autobusovou dopravu z České republiky do Chorvatska.

Ve smlouvě o zajištění dopravy by měly být uvedeny veškeré podstatné informace týkající se samotné realizace dopravy. Je to z toho důvodu, aby cestovní kancelář mohla tyto informace předat klientům v rámci pokynů před odjezdem.

Povinnosti smluvních stran

Povinností cestovní kanceláře je nahlášení v předem stanoveném termínu před odjezdem počet osob, který bude cestovat. Následně je povinna dodržovat pokyny dopravce týkající se realizace dopravy. Poslední základní povinností cestovní kanceláře je uhradit řádně a včas cenu za objednané služby. Co se týče dopravce, tak jeho základními povinnostmi jsou zabezpečení předem objednané dopravy a respektování požadovaných nástupních míst v České republice. Další povinností je předání všech potřebných informací týkajících se realizace dopravy v dostatečném předstihu před odjezdem.

Dnem účinnosti nového občanského zákoníku byl zrušen obchodní zákoník, a tedy také zvláštní úprava obchodních závazkových vztahů v obchodním zákoníku. K jednotné úpravě přispívá skutečnost, že v nové právní úpravě jsou mnohá všeobecná ustanovení o závazcích a ustanoví o závazcích z právních jednání do určité míry přizpůsobena úpravě předchozí. Jednotná úprava závazků nutně přihlíží k jejich zvláštnostem, jestliže jejich subjektem je podnikatel nebo jestliže jde o vztahy mezi podnikateli. V takových případech stanoví dílčí odchylky, které uvedené skutečnosti reflektují.³⁰

Jednotnost úpravy závazků v novém občanském zákoníku nebrání tomu, aby určitá úprava byla obsažena v jiném zákoně. Tak tomu je například, pokud jde o úpravu finančního zajištění nebo o úpravu veřejných zakázek a jejich zadávání.

³⁰ ČERNÁ, Stanislava a kol. Podnikatel a jeho právní vztahy. Praha: 2013

3 Identifikace hlavních rizik a jejich smluvní řešení

Ze vztahů mezi obchodními partnery vzniká v průběhu realizace smluv řada rizik. Některá z rizik mají svou podstatu v charakteru samotné služby či zboží, jiná rizika vznikají v důsledku přírodních či klimatických vlivů. Značná část komerčních rizik je způsobena chybami obchodních partnerů. Některá rizika na sebe navazují a jejich účinek tak působí kumulovaně. Ke komerčním rizikům je proto nezbytné přistupovat komplexně a posuzovat je ve vzájemných souvislostech.³¹

Nastává tedy otázka jak těmto rizikům předcházet, případně jak je snížit na přípustnou mez. Při přípravě obchodní operace je důležité provést průzkum činností, které s obchodní operací souvisí. Jedná se zejména o informace o obchodních partnerech a o všech subjektech, které do průběhu obchodu vstupují a zasahují. Vzhledem k širokému rozsahu komerčních rizik neexistuje univerzální doporučení k ochraně před těmito riziky. Předvídatelným rizikům, ale lze předcházet zejména řádným sjednáním smluvního vztahu.

Při přípravě obchodního vztahu, by měla společnost vzít v potaz:

- která komerční rizika jsou pro společnost přijatelná,
- která rizika jsou nepřijatelná, tedy čemu je vhodné se vyhnout,
- jaká opatření společnost přijme k tomu, aby se před vybranými riziky ochránila.

Tato kapitola je rozdělena do tří částí, které definují vybrané smluvní závazkové vztahy v cestovní kanceláři. Jak již bylo zmíněno v předchozí kapitole v cestovní kanceláři, existuje velké množství obchodních vztahů. Každý obchodní vztah má svá specifická rizika, které již v minulosti nastala nebo také mohou nastat někdy v budoucnu. Je to dáno také tím, že cestovní kancelář přizpůsobuje svou nabídku aktuální poptávce klientů, která se může v rámci sezón měnit. Je to dáno také tím, že se mění struktura klientů. Například v minulosti využívaly služeb cestovních kanceláří většinou rodiny s dětmi. Nyní je trend spíše takový, že služby cestovní kanceláře vyhledávají klienti seniorského věku, kteří vyhledávají plně zajištěné služby na vysoké úrovni za příznivou cenu. Mladí klienti či klienti s dětmi využívají spíše cestování vlastní dopravou a individuální ubytování. Je to dáno také tím, že většina hoteliérů nabízí své služby pomocí svých internetových stránek. Čímž se rezervace ubytování velmi zjednodušila.

³¹JANATKA, František a kol. Rizika v komerční praxi, Praha: 2011.

Většina cestovních kanceláří na českém trhu využívá při uzavírání smluvních závazků své všeobecné smluvní podmínky, kterými jsou povinny se řídit jak cestovní agentury, tak klienti. Veškeré podstatné náležitosti by v nich měly být uvedeny, aby se předešlo pozdějším nesrovnalostem a reklamacím. Všeobecné smluvní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 2522 NOZ nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu.

3.1 Obchodní vztahy s cestovními agenturami

V české republice existuje několik stovek cestovních agentur, které nabízejí zájezdy svých smluvních partnerů. Prodej zájezdů, který se realizuje přes cestovní agentury, tvoří více než polovinu všech prodaných zájezdů cestovní kanceláře. Je proto důležité mít s těmito subjekty kvalitní a vzájemně uspokojivé vztahy. I v této oblasti mohou vznikat rizika a následné problémy, které je potřeba smluvně ošetřit a do budoucna jim předejít. V této části budou identifikována rizika, které mohou nastat ve vztahu s cestovní agenturou a to v pozici jak obchodního zástupce, tak příjemce franšízy.

3.1.1 Nezaplacení zájezdu ze strany cestovní agentury

Riziko nezaplacení je jedním z nejčastějších všeobecných rizik v rámci obchodních vztahů. Existuje proto mnoho druhů zajištění pohledávky. V konkrétním případě vztahu mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou se jedná o částky v řádech desetitisíců až stovek tisíc korun. Je třeba rozlišit případy nezaplacení zájezdů zakoupených více než měsíc před plánovaným odjezdem a zájezdů zakoupených na tzv. poslední chvíli. U zájezdů zakoupených dříve je ve většině případů platba rozdělena na zálohu a doplatek, který je splatný nejpozději měsíc před prvním dnem čerpání služeb. U zakoupených zájezdů, které mají do odjezdu méně než měsíc, není ve většině případů platba rozdělena a je potřeba uhradit ji celou. Toto je plně v kompetenci cestovní kanceláře a jejich všeobecně smluvních podmínek.

Snahou předejít riziku nezaplacení a možnosti soudního sporu vedla ke vzniku platebních zajišťovacích instrumentů. Zajištění pohledávky poskytuje věřiteli vyšší stupeň jistoty, že dlužník řádně a včas splní své závazky. Mezi platebně-zajišťovací instrumenty patří bankovní záruka, dokumentární akreditiv nebo dokumentární inkaso. Bankovní záruka vzniká písemným prohlášením banky, že uspokojí věřitele do výše určené finanční částky, jestliže dlužník nesplní určitý závazek, avšak věřitel splní podmínky stanovené v záruční listině. Dokumentární akreditiv je písemný závazek banky, že zaplatí určitou peněžní částku po splnění akreditivních podmínek stanovených kupujícím. Závazek vůči prodávajícímu banka

přijímá na základě žádosti kupujícího. Dokumentární inkaso je využíváno především v zahraničním obchodě a je respektován ve většině zemí světa. Zajišťuje prodávajícímu, že potřebné dokumenty nebudou kupujícímu vydány bez splnění inkasních podmínek. Za poskytnutí těchto služeb či převzetí závazku si banka účtuje odměnu, která se odvíjí od výše rizik a výše nákladů spojených s transakcí.

Tyto způsoby zajištění nejsou vhodné pro konkrétní případ vztahu cestovní kanceláře a cestovní agentury. A to zejména z důvodu vysoké administrativní a finanční náročnosti. Je proto potřeba nalézt jiný způsob minimalizování tohoto důležitého rizika.

Pro návrh smluvního řešení je potřeba rozdělit konkrétní případy na dvě skupiny. První skupinou případů je nezaplacení zálohy, případně celé částky, kterou klient uhradil na vrub účtu cestovní agentury v době zakoupení zájezdu více než týden před prvním čerpáním služeb. V takovém případě je vhodné zakomponovat do smlouvy o obchodním zastoupení či smlouvy o partnerství odstavec upozorňující smluvního partnera, že v případě nedodržení platebních podmínek bude zájezd automaticky stornován a budou naúčtovány storno poplatky podle všeobecných smluvních podmínek. V takovém případě bude vyčíslen storno poplatek, který slouží jako náhrada za náklady spojené se zrušením služeb u smluvních partnerů a následně zaslán klientovi. Výše storno poplatku závisí na době zbývající do prvního dne čerpání jakýchkoliv služeb podle termínů uvedených ve smlouvě o zájezdu. Storno poplatek je vypočítán z původní ceny uvedené ve smlouvě o zájezdu. Tento způsob může mít za následek poškození dobrého jména dané cestovní agentury. Je to způsobeno tím, že se klient od cestovní kanceláře dozví o zrušení zájezdu z důvodu nezaplacení zálohy či doplatku. Tím pádem se stane cestovní kancelář nedůvěryhodnou. Z toho důvodu může být tento způsob velmi efektivní.

Druhou skupinou případů jsou zájezdy zakoupené méně než týden či dokonce až pár hodin před plánovaným čerpáním služeb. Ve lhůtě méně než týden před plánovaným čerpáním služeb je povinností cestovní kanceláře zaslat proviznímu prodejci pokyny k odjezdu, které má povinnost předat klientům. Součástí pokynů o odjezdu jsou poukazy opravňující klienta k čerpání zakoupených služeb jako je doprava, ubytování či pojištění u smluvních partnerů. Nedílnou součástí pokynů k odjezdu jsou obecné informace k zájezdu, ale i informace s konkrétním časem a místem odjezdu. V případě, že nedojde k uhrazení zájezdu ze strany cestovní agentury, nebudou proviznímu prodejci vydány potřebné dokumenty určené klientům. V případě, že ani po urgencích nebude zájezd stále zaplacen, dojde ke stornování zájezdu a naúčtování storno poplatků stejně jako v předchozím případě. Opět se jedná o kompenzaci nákladů, které vzniknou cestovní kanceláři.

Návrh smluvního řešení

Zastoupený informuje obchodního zástupce, že je zaveden automatický systém stornování neuhrazených obchodních případů, které nejsou uhrazeny v termínu splatnosti. V případě prodlení s platbou více než 3 pracovní dny, zastoupený vyzve zástupce písemnou a zároveň telefonickou formou k okamžité úhradě nedoplatku. Pokud platba nebude připsána na účet zastoupeného do 1 pracovního dne od podání výzvy, bude smlouva o obchodním zastoupení s okamžitou platností ukončena. Obchodní případy, které budou k datu vypovězení smlouvy o obchodním zastoupení po splatnosti, podléhají stornu zájezdu podle platných storno podmínek.

Smluvní strany se výslovně dohodly na skutečnosti, že v případě, kdy zástupce platby od klienta neodešle zastoupenému řádně a včas má zastoupený právo neumožnit klientovi účast na zájezdu. Veškeré právní postihy z této skutečnosti vyplývající nese zástupce.

3.1.2 Neoprávněné ponechání provize

Nárok na provizi za obstarání obchodu vzniká cestovní agentuře až po reálném ukončení zájezdu. Nárok na provizi se tím pádem netýká zájezdů, které jsou stornovány a to z jakéhokoliv důvodu. Cestovní agentura má povinnost uhradit celou částku zájezdu uvedenou na smlouvě o zájezdu, kterou klient uhradil. Problém nastává ve chvíli, kdy cestovní agentura uhradí pouze částku poníženou o provizi. V té chvíli může dojít k situaci, že klient na zájezd neodcestuje a cestovní kancelář bude nucena vymáhat provizi, na kterou tím pádem cestovní agentura nemá nárok.

Řešením tohoto problému mohou být definovány peněžní či jiné sankce uvedené ve smlouvě. Případnou sankcí může být také krácení následné provize pro budoucí obchodní případy. V případě, že by tyto sankce nebyly dostatečným řešením a problém by se stále opakoval, následovalo by jednostranné vypovězení smlouvy. Povinnost hradit celkovou částku za zájezd uvedenou na smlouvě o zájezdu musí být uvedena ve smlouvě o obchodním zastoupení či smlouvě o partnerství.

Návrh smluvního řešení

Obchodnímu zástupci vzniká nárok na provizi po úplném zaplacení celkové ceny jím prodaných zájezdů zastoupenému. V případě porušení této povinnosti je zastoupený oprávněn snížit provizi pro budoucí obchodní případy na polovinu. Pokud se porušení povinnosti i nadále opakuje, jedná se o závažné porušení smlouvy a má za následek okamžité ukončení platnosti smlouvy.

3.1.3 Úpadek cestovní agentury

Úpadek cestovní agentury, která zprostředkovala prodej zájezdu, způsobuje velké riziko. V případě, že dojde k úpadku, je velmi složité následné vymáhání neuhrazených obchodních případů. Řešení pohledávek soudní cestou může trvat v případě vypořádání i několik let. Je proto vhodné tomuto riziku předcházet. Klient, který zájezd uhradil na vrub účtu cestovní agentury, má nárok na služby uvedené ve smlouvě o zájezdu a to z toho důvodu, že cestovní kancelář je pořadatelem zájezdu a klient má uzavřený smluvní vztah s cestovní kanceláří. Cestovní agentura je pouze zprostředkovatelem. Cestovní kancelář není oprávněna klientovi neumožnit čerpání služeb z rámci potvrzeného obchodního případu. Tím pádem cestovní kanceláři může vzniknout ztráta.

Může také nastat riziko toho, že cestovní agentura záměrně s klientem sepíše smlouvu o zájezdu s vyšší zálohou, kterou následně od klienta vybere. Poté cestovní kanceláři předá potvrzenou smlouvu o zájezdu, ale s nižší zálohou než kterou vybrala od klienta. Toto podvodné chování má za následek to, že v případě úpadku dané cestovní agentury klient doplatí pouze skutečný nedoplatek. Rozdíl mezi fiktivní zálohou a skutečně zaplacenou zálohou bude ztráta, kterou bude muset cestovní kancelář za klienta uhradit.

Určitým řešením pro předcházení vzniku neuhrazených pohledávek je stornování zájezdu stejně jako v předchozím řešení rizika nezaplacení. Tedy zakomponování do smlouvy informaci o tom, že v případě neuhrazení zálohy bude zájezd stornován a naúčtován storno poplatek. V tom případě by měly existovat pouze zájezdy, které jsou řádně uhrazeny a v případě budoucích doplateků klient uhradí doplatek již na účet cestovní kanceláře. Taková situace by tím pádem byla ideálním stavem a cestovní kanceláři by nevznikly žádné neuhrazené pohledávky v případě neočekávaného úpadku cestovní agentury.

Co se týče druhého rizika, tak je vhodné uvést do smlouvy o obchodním zastoupení povinnost obchodního zástupce uvádět pouze pravdivé informace o uhrazené záloze či doplatku od klienta. V případě porušení této povinnosti bude smlouvy vypovězena.

Návrh smluvního řešení

Obchodní zástupce je povinen při uzavírání smlouvy o zájezdu inkasovat minimálně 10% z celkové ceny zájezdu (je-li doba před nástupem na jednotlivý zájezd delší než 60 dnů) a zajistit doplatek celkové ceny zájezdu podle potvrzení rezervace vystavené zastoupeným tak, aby tato částka byla připsána na účet zastoupeného nejpozději 30 dnů před prvním čerpáním služeb. V případě prodeje zájezdu „Last Minute“ nejpozději jeden pracovní den před prvním

čerpáním služeb. Zástupce je povinen uvádět do smlouvy o zájezdu skutečnou výši úhrady (zálohové nebo celkové ceny) zájezdu klienta.

3.1.4 Nespolehlivost cestovní agentury

Cestovní agentura může poskytnout důležité informace potencionální konkurenci. Může se jednat například o výši provize, kterou má ujednanou s danou cestovní kancelář. Dále se může jednat o hotely, se kterými má cestovní kancelář exkluzivní smlouvy nebo o know-how cestovní kanceláře. Případně vůbec nekomunikuje s cestovní kancelář. Takovéto chování obchodního partnera znamená riziko pro cestovní kancelář a může mít za následek zvýšené časové a finanční náklady.

V případě, že neexistuje jakékoli dohoda pro ochranu některých důvěrných informací jako třeba profesionální tajemství, může být ochrana zajištěna systémem trestního práva. V některých profesích často chrání práva také práva průmyslového vlastnictví.³²

Návrh smluvního řešení

Zástupce je povinen zachovávat mlčenlivost o údajích, tvořících obchodní tajemství zástupce a zdržet se veškerých aktivit, které by mohly poškodit dobré jméno či zájmy zastoupeného. Dále zástupce není oprávněn k využití údajů, získaných od zastoupeného ani těch, o nichž se dozvěděl v důsledku jeho vztahu k zastoupenému založeného touto smlouvou, pro sebe či pro jiného ani neumožnit jejich využití třetím osobám jinak, než za účelem řádného plnění ze závazku, zřízeného touto smlouvou. Tyto povinnosti trvají i po skončení účinnosti této smlouvy, jakož i poté, co dojde k odstoupení od ní některou ze stran či oběma stranami.

Obě smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o obsahu této smlouvy, jakož i o všech obchodních záležitostech, skutečnostech a informacích, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy a to po dobu platnosti této smlouvy, tak i po jejím ukončení.

3.2 Obchodní vztah s poskytovatelem ubytovacích služeb

Jak již bylo zmíněno v předchozí kapitole, ubytování pro klienty je základní službou, kterou musí cestovní kancelář zabezpečit. Ve vztahu s poskytovatelem ubytovacích služeb mohou vznikat rizika, kterým je vhodné předcházet správným smluvním řešením.

³² FONTAINE, Marcel a Filip DE LY. Drafting international contracts: an analysis of contract clauses. Ardsley: 2006.

3.2.1 Nesplnění objednaných služeb

Velmi důležitým rizikem je nesplnění objednaných služeb. V praxi toto riziko znamená, že hoteliér klienty, kteří přijedou na hotel, neubytuje či jim neposkytne služby, které mají řádně zakoupené. Tento problém nastává ve většině případů v době nejvyšší sezóny z důvodu toho, že hoteliér chybně odhadne poptávku a potvrdí cestovní kanceláři více pokojů než je jich ve skutečnosti volných nebo z toho důvodu, že dá přednost konkurenční cestovní kanceláři či ubytuje klienty, kteří zaplatí vyšší cenu za ubytování. Cestovní kancelář poté musí zajistit pro klienty náhradní ubytování stejné nebo vyšší kategorie. Tento problém má ve většině případů za následek následnou reklamaci zájezdu a dodatečné náklady. Ve smlouvě by mělo být uvedeno, že v případě neplnění závazku bude partnerovi naúčtována finanční sankce. V případě, že bude situace opakovat má cestovní kancelář nárok na odstoupení od smlouvy.

Návrh smluvního řešení

V případě, že dojde z jakéhokoli důvodu k neubytování klientů v druhu ubytování, který je uveden na smlouvě o zájezdu a který byl předem potvrzen ze strany poskytovatele je poskytovatel povinen klientovi nabídnout náhradní ubytování ve stejné nebo vyšší kategorii. Neposkytne – li poskytovatel služby náhradní ubytování, cestovní kancelář má právo požadovat odškodné ve výši 30% z celkové ceny konkrétního obchodního případu.

3.2.2. Navýšení ceny služeb

Při dohodnutí podmínek smlouvy s hoteliérem se ujednává také cena za pokoj, noc, služby a stravování. Rozhodujícím faktorem pro určení ceny je také termín pobytu a také zda se jedná o všední dny či víkend. Může však nastat riziko jednostranného navýšení ceny ze strany hoteliéra, který cenu navýší až po tom co klienty ubytuje a následně zašle fakturu k proplacení. Nárokuje si tak vyšší cenu, než která byla sjednána ve smlouvě.

Ve smlouvě by mělo být uvedeno, že cena, kterou hotel před termínem pobytu cestovní kanceláři je závazná a že není možné následné navýšení ceny. Toto riziko se týká ve většině případů smluvního partnera, u kterého nejsou dopředu zaplacený a objednaný ubytovací kapacity.

Návrh smluvního řešení

Ceník je neoddělitelnou přílohou ke smlouvě. Ceny uvedené v ceníku jsou platné na daný rok (sezónu) a jsou konečné a za žádných okolností není možné jejich navýšení v budoucnu.

3.2.3. Odpovědnost za služby

Jelikož hotel nabízí své služby na určité úrovni, měl by mít plnou odpovědnost za jejich splnění. Cestovní kancelář není schopna ovlivnit kvalitu nabízených služeb u konkrétního smluvního partnera. Může se jednat například o nezajištění dostatečné úrovně úklidu, stravování či hygienicky nezávadného ubytování. V případě, že klient neobdrží služby, které si zakoupil, tak následuje ve většině případů reklamace u pořadatele zájezdu. Cestovní kanceláři tak vznikají další náklady na řešení reklamací a případných odškodnění. Cestovní kancelář by měla mít smluvně ošetřeny následné reklamace u partnera.

Ve smlouvě s poskytovatelem služeb by měla být vymezena odpovědnost za služby, které partner nabízí. V případě, že nedojde k dodržení této povinnosti, měly být uvedené finanční sankce, které se odvíjejí od počtu oprávněných reklamací. Následně by měla cestovní kancelář požadovat odstranění závažných nedostatků.

Návrh smluvního řešení

Ubytovací, stravovací a případné doplňkové služby poskytnuté klientům cestovní kanceláře musí být poskytnuté bezchybně (především čistota sociálního zařízení, přiměřená čekací doba na stravu, přiměřená kvalita jídel apod.). V případě poskytnutí chybných služeb se poskytovatel služeb zavazuje vzít odpovědnost za škodu způsobenou klientovi vinou nekvalitního poskytnutí služeb. Stížnosti klientů se musí řešit okamžitě na místě, jestliže to není možné, sepiše se reklamační protokol ve dvou vyhotoveních, kterou podepíše klient cestovní kanceláře a zástupce poskytovatele služeb.

3.3 Obchodní vztah s dopravní společností

Bývá zvykem, že cestovní kanceláře se dopředu zaváží k nákupu určitého množství letenek a jízdenek, aby mohly klientům služby garantovat. Může se však stát, že určitý termín zájezdu se nepodaří plně obsadit a tím pádem dojde ke ztrátě z důvodu neobsazených míst v dopravním prostředku. Většinou se jedná o nejméně využívané okrajové termíny sezóny. Cestovní kancelář může toto riziko minimalizovat tím, že nevyužití letenky či místenky vrátí

zpět dopravci. Ten poté může nabídnout místa jiným konkurenčním cestovním kancelářím. Tento způsob však nelze využít ve všech případech.

3.3.1 Navýšení ceny služeb

V oblasti dopravy hraje velkou roli cena pohonných hmot, dále měnový kurz české koruny nebo také inflace či jiné vnější ekonomické vlivy, které z velké části ovlivňují cenu letenky či jízdenky. Z toho vyplývá riziko navýšení ceny jízdenky či letenky a to nejčastěji v průběhu již započaté sezóny.

Je proto vhodné zakomponovat do smlouvy určité omezení možného budoucího navýšení ceny jízdenky či letenky a to nejlépe v procentuálním vyjádření. V případě, že smluvní strana toto omezení ve smlouvě neuvede, vyplývá z toho, že ceny za služby jsou již konečné a není možné jejich následné navýšení. Jestliže dopravce v průběhu již započaté sezóny cestovní kancelář informuje o tom, že došlo k navýšení cen, cestovní kancelář není povinná rozdíl v ceně uhradit.

Návrh smluvního řešení

Veškeré uvedené ceny jsou určeny pouze pro cestovní kancelář, cestovní agentury a jedná se o netto ceny bez provize. Uvedené ceny platí pro odjezd z hlavních nástupních míst, svozová místa jsou za příplatek. Ceny jsou platné pro daný rok (sezónu). Dopravní společnost je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu jízdenky, pokud dojde ke zvýšení ceny pohonné hmoty nebo i směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny, ne však o více jak 10% z celkové ceny jízdenky.

3.3.2. Nesplnění objednaných služeb

Z důvodu toho, že dopravní společnosti spolupracují s mnoha cestovními kancelářemi na trhu, může nastat situace, že nebude schopna dostát svých závazků. Může to být z důvodu náhlých personálních či technických změn. Může se také jednat o celkovou nespolehlivost dopravce, který z nějakého důvodu nezajistí dopravu předem dohodnutého závazku. To může mít za následek, že v plánovaném termínu část či všichni klienti na zájezd neodcestují.

Cestovní kancelář je jako pořadatel zájezdu odpovědná za splnění služeb uvedených ve smlouvě o zájezdu. Z důvodu nedodržení závazku ze strany dopravce může dojít k situaci, že klient bude žádat po cestovní kanceláři odškodné. Ve smlouvě by měly být uvedeny a jasně definovány sankce v případě nedodržení smluvených závazků. Sankce by měly sloužit jako

náhrada škod, které vzniknou cestovní kanceláři v případě vyplacení odškodného klientům atd.

Návrh smluvního řešení

V případě nedodržení předem objednaných služeb je cestovní kancelář oprávněna naúčtovat dopravci smluvní pokutu ve výši 30% z celkové ceny objednaných služeb.

3.3.3. Odpovědnost za služby

Dopravní společnost by měla přebrat veškerou odpovědnost za své služby spojené s dopravou klientů do destinace. Cestovní kancelář totiž není schopna ovlivnit technický stav dopravních prostředků, personální zajištění služeb ve vozidle či letadle, neočekávané události spojené s vyšší mocí. Jelikož se jedná o obchodní vztah, který má za následek vykonání služby, měl by být dopravce plně odpovědný za splnění závazku. V případě jakéhokoliv poškození klientů cestovní kanceláře by měl mít dopravce povinnost klienty odškodnit podle svých všeobecných smluvních podmínek.

Jelikož cestovní kancelář je objednavatelem určitých služeb, které má povinnost zajistit dopravce, mělo by být ve smlouvě uvedeno, že je plně odpovědný za splnění této služby.

Návrh smluvního řešení

Poskytoval je povinen zajistit objednané služby v daném rozsahu a kvalitě. Cestovní kancelář je oprávněna případné reklamace klientů zasílat k následnému vyřízení poskytovateli nebo klienty odkazovat přímo na poskytovatele dopravních služeb.

Jelikož nelze předejít všem druhům rizik. Tím pádem mohou následně vzniknout spory, je vhodné do smluv zakomponovat také určení, jak se budou případné spory řešit.

V řádu České republiky existují tři typy řešení sporů:

- řešení sporů prostřednictvím soudu,
- rozhodčí řízení institucionální,
- rozhodčí řízení neinstitutcionální.

V případě řešení sporů rozhodčím řízením se jedná o nestátní, ale právně závazný způsob. Smluvní strany se však mezi možnostmi nemohou rozhodovat zcela podle svého uvážení. Odchýlení od standardního řízení před soudem vyžaduje minimálně uzavření písemné rozhodčí smlouvy.

Řešení sporů pomocí soudů

Je třeba zvážit a posoudit parametry v případě řešení sporu pomocí soudu. Prvním parametrem je kvalita rozhodování soudů. Ve věci druhého parametru je potřeba zvážit rychlost řešení sporu, jelikož délka sporu v obchodních věcech v České republice se pohybuje mezi třemi až pěti lety. Co se týče nákladů na vedení sporu, tak ty se odvíjejí podle délky sporu a také podle nákladů vyčíslených advokáty. Obecně platí, že soudní řešení má smysl pouze v případě, že hodnota sporu je v řádech milionů či desítek milionů korun. Na druhou stranu jednoznačným pozitivem soudního řešení je ten, že představuje určitou jistotu. Jedná se totiž o zavedený systém, na jehož existenci je veřejnost zvyklá. Soudce by měl vždy rozhodovat podle zákona a svého svědomí, to se dá považovat také za určitou jistotu. Co se týče sporů, které mohou nastat v cestovní kanceláři, je vhodnější způsob řešení sporu pomocí alternativního řešení.

Alternativní řešení sporů

Alternativní řešení sporů je nejen mimořádně důležitým, ale i mimořádně perspektivním způsobem řešení konfliktů v obchodní činnosti. Na vysoce sofistikovaném právním trhu v USA je v současnosti více než 90% potenciálních sporů vyřešeno alternativním způsobem.³³ Do této skupiny způsobů řešení sporů patří zejména rozhodčí řízení, které probíhá pomocí rozhodčích soudů. Rozhodčí soudy mohou vydávat své statuty a řády, které musí být uveřejněny v Obchodním věstníku. Tyto statuty a řády mohou určit způsob jmenování rozhodců, jejich počet a mohou výběr rozhodců vázat na seznam vedený u stálého rozhodčího soudu. Rozhodčí řízení se zahajuje žalobou a je zahájeno dnem, kdy žaloba došla stálému rozhodčímu soudu. Strany mají v rozhodčím řízení rovné postavení a musí jim být dána plná příležitost k uplatnění jejich práv. Nedohodnou-li se strany jinak, je řízení před rozhodci ústní a vždy neveřejné. Rozhodčí řízení končí vydáním rozhodčího nálezu nebo usnesení v těch případech, kdy se nevydává rozhodčí nález.

³³JANATKA, František a kol. Rizika v komerční praxi, Praha: 2011.

Další možností řešení sporů jsou kromě rozhodčího řízení procesy, které využívají postupů, při nichž strany využijí nestranné třetí osoby jako zprostředkovatele dohody. K výhodám tohoto způsobu řešení sporu patří rychlejší vyřešení sporu, nižší náklady, neformálnost jednání či větší důvěra mezi obchodními partnery. Nejrozšířenější formou alternativního způsobu řešení sporu představuje mediace. Mediace je metoda rychlého mimosoudního řešení sporů za asistence třetí neutrální osoby tzv. mediátora, který vede jednání sporných stran, aby mohly vytvořit vzájemně přijatelnou dohodu. Mediátor jedná odděleně nejdříve s jednou a pak s druhou stranou, aby zjistil jejich stanoviska a limity kompromisu. Mediátor však nečiní žádné rozhodnutí a výsledkem není žádný vykonatelný rozsudek či rozhodčí nález. Dobře provedená mediace je velice efektivní jak z hlediska výsledku, tak z nákladů. Musí být však splněn předpoklad, že existuje vůle k řešení sporu.

Jako poslední formu alternativního způsobu řešení sporů je možné uvést rozhodnutí sporu nezávislým expertem. Tento způsob řešení sporů je obzvláště vhodný ve sporech, kde převládají technické otázky nad otázkami právními. Tato metoda tím pádem není vhodná pro řešení sporů vzniklých v cestovním ruchu.

Co se týče sporů, které mohou nastat v cestovní kanceláři, jeví se jako nejvhodnější způsob řešení potencionálních sporů rozhodčí řízení. Je tedy vhodné zakomponovat do smluv s obchodními partnery doložku o rozhodčím řízení pro případ možných budoucích sporů.

"Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu."³⁴

³⁴ Rozhodčí soud při Hospodářské České republiky a Agrární komoře České republiky. Dostupné z: <http://www.soud.cz/rozhodci-dolozka>

4 Řešení vybraných modelových případů

Chybovost ve sjednávání smluvních vztahů je rizikem, které může mít významný dopad na plnění povinností vyplývajících ze smlouvy pro obě smluvní strany. Nesprávně sjednaná či neúplná smlouva, kdy může dojít k rozdílnému výkladu povinností obou smluvních stran, je potom velmi obtížně řešena a vede často ke sporům. Možností jejich řešení je sice celá řada, ale obvykle jsou nákladné a mohou vést i ke ztrátě obchodního spojení a zájmu smluvních partnerů v obchodní spolupráci pokračovat. Proto je kladen takový důraz na důslednou přípravu obchodní operace, její sjednání a vlastní realizaci. Významnou pomocí ve snižování rizik, vyplývajících z chybovosti a nedůslednosti ve sjednávání smluvních dokumentů, je používání standardů, vzorů smluv a mezinárodních zvyklostí a pravidel.³⁵

Ve smluvní praxi se užívají velmi často vzory smluv. Stejně jako v případě formulářových smluv, které mají jak mnohé přednosti, tak zápory. Nevýhodou těchto vzorů spočívá zejména v tom, že brzdí samostatné myšlení a jednání, vedou ke snaze aplikovat vzory i tam, kde je jejich použití nevhodné.³⁶

Pro tuto kapitolu byly vybrány konkrétní případy smluvního zabezpečení vztahu s cestovní agenturou, s franšízou, poskytovatelem ubytovacích služeb a poskytovatelem dopravních služeb. Do vzorových smluv budou aplikovány řešení navržené v předchozí kapitole, v textu budou označeny kurzívou.

4.1 Smluvní vztah s cestovní agenturou

Jak již bylo zmíněno v předchozí kapitole, smluvní vztahy s cestovními agenturami jsou pro cestovní kancelář velmi důležité z toho důvodu, že prodej přes cestovní agenturu zaujímá více než polovinu z celkového objemu prodaných zájezdů. Následující smlouva o obchodním zastoupení je vhodná pro spolupráci se všemi cestovními agenturami na trhu. V případě, že cestovní kancelář má zájem, aby daná cestovní agentura vystupovala na trhu jako její franšíza, uzavře s ní navíc smlouvu o partnerství, která je obdobou franšízingové smlouvy. Zpravidla má oslovená cestovní agentura s cestovní kanceláří uzavřenou smlouvu o zastoupení, smlouva o partnerství nemusí obsahovat veškeré povinnosti smluvních stran jako je tomu u smlouvy o obchodním zastoupení.

³⁵ JANATKA, František a kol. Rizika v komerční praxi, Praha: 2011.

³⁶ KAREL, Marek. Obchodní podmínky, obchodní zvyklosti a vykládací pravidla, Praha: 2008.

4.1.1 Návrh smlouvy o obchodním zastoupení

uzavřená dle ust. § 2483 a násl. zák. č. 89 /2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění:

Smluvní strany

Obchodní zástupce – identifikační údaje: sídlo, IČO, DIČ, bankovní spojení (číslo účtu, IBAN, Swift), telefon, fax, email, registr ve kterém je společnost zapsána a osoba, která je pověřená zastoupením společnosti.

Zastoupený – identifikační údaje: sídlo, IČO, DIČ, bankovní spojení (číslo účtu, IBAN, Swift), telefon, fax, email, registr ve kterém je společnost zapsána a osoba, která je pověřená zastoupením společnosti.

Předmět a účel smlouvy

Obchodní zástupce se zavazuje obstarat pro zastoupeného na jeho účet dále specifikovanou záležitost v souvislosti s jeho podnikatelskou činností. Jedná se o prodej zájezdů a pobytů podle nabídkových katalogů, prospektů či aktuálních nabídek, obdržených od zastoupeného, a to za podmínek touto smlouvou stanovených. Zastoupený se zavazuje zaplatit obchodnímu zástupci provizi podle této smlouvy.

Povinnosti obchodního zástupce

Zástupce má povinnost plnit poctivě a pečlivě dle svých schopností s odbornou péčí, jak je vymezena v § 5 NOZ, předmět smlouvy. Obchodní zástupce je povinen obstarávat prodeje zájezdů jen s takovými subjekty, o kterých je známo, že jsou schopny plnit povinnosti ze zprostředkovaných obchodů. Obchodní zástupce se zavazuje odpovídajícím způsobem zajišťovat účinnou propagaci zájezdů zastoupeného, prodávat jednotlivé zájezdy, a to výhradně na předem stanoveném formuláři, který obsahuje vše podstatné má název smlouva o zájezdu.

Zástupce je povinen při uzavírání smlouvy o zájezdu inkasovat minimálně 10% z celkové ceny zájezdu (je-li doba před nástupem na jednotlivý zájezd delší než 60 dnů) a zajistit doplatek celkové ceny zájezdu podle potvrzení rezervace vystavené zastoupeným tak, aby tato částka byla připsána na účet zastoupeného nejpozději 30 dnů před prvním čerpáním služeb. V případě prodeje zájezdu „Last Minute“ nejpozději jeden pracovní den před prvním čerpáním služeb. Zástupce je povinen uvádět do smlouvy o zájezdu skutečnou výši úhrady (zálohové nebo celkové ceny) zájezdu klienta.

Zástupce je povinen řídit se cenami, které určí zastoupený a okamžitě reagovat na změny podmínek realizace zájezdů. Zástupce je povinen ověřit si u zastoupeného zda jím

zaslaná smlouva o zájezdu byla zastoupenému v pořádku doručena. Zástupce je povinen předat zákazníkovi pokyny k odjezdu/odletu včetně veškerých informací, které mu byly předány zastoupeným. Zástupce je povinen kontrolovat údaje uvedené zákazníkem ve smlouvě o zájezdu. Zástupce nese odpovědnost za veškeré nesrovnalosti a později reklamace, jakož i náhrady škod, vzniklé podáním nepravdivých informací o zájezdech zastoupeného. Obchodní zástupce se zavazuje vědomě nezneužívat okruh zákazníků zastoupeného, např. přímým zasíláním nabídek jiných společností apod.

Zástupce je na základě plné moci oprávněn jménem a na účet zastoupeného přijímat finanční prostředky od klientů. V tomto případě je obchodní zástupce povinen převést všechny přijaté finanční prostředky na účet zastoupeného tak, aby byly připsány na účet zastoupeného nejpozději v den splatnosti uvedené na potvrzení rezervace příslušného obchodního případu. Porušení tohoto ustanovení je považováno za podstatné porušení této smlouvy. Pro případ prodloužení obchodního zástupce s úhradou celkové ceny zájezdu se sjednává smluvní pokuta ve prospěch zastoupeného ve výši 10% ze splatné provize zástupce za zájezd, za který je zástupce v prodloužení s úhradou, a to za každý započatý týden prodloužení. Tímto ujednáním není dotčeno právo zastoupeného na náhradu škody, přesahující smluvní pokutu.

Zástupce je povinen okamžitě písemně informovat zastoupeného o každé změně, týkající se sídla/adresy, změny majitele/jednatelů, změny právní formy, vstupu do likvidace, hrozícího úpadku, změn čísel telefonů a faxů, e-mailových spojení, kontaktních osob a o všech dalších skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy.

Zástupce je povinen zachovávat mlčenlivost o údajích, tvořících obchodní tajemství zástupce a zdržet se veškerých aktivit, které by mohly poškodit dobré jméno či zájmy zastoupeného. Dále zástupce není oprávněn k využití údajů, získaných od zastoupeného ani těch, o nichž se dozvěděl v důsledku jeho vztahu k zastoupenému založeného touto smlouvou, pro sebe či pro jiného ani neumožnit jejich využití třetím osobám jinak, než za účelem řádného plnění ze závazku, zřízeného touto smlouvou. Tyto povinnosti trvají i po skončení účinnosti této smlouvy, jakož i poté, co dojde k odstoupení od ní některou ze stran či oběma stranami.

Zástupce je povinen uvádět do smlouvy o zájezdu skutečnou výši úhrady (zálohové nebo celkové ceny) zájezdu klienta.

Povinnosti zastoupeného

Zastoupený je povinen předávat zástupci materiály potřebné k prodeji zájezdů podle jeho podmínek, a to každoročně aktuální cenovou přílohu s výší provize pro daný rok,

všeobecné smluvní podmínky zájezdů platné pro daný rok. Zastoupený je povinen každoročně zaslat zástupci pojistku k pojistné smlouvě na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře platnou pro daný rok.

Zastoupený je povinen vést evidenci o zájezdech, resp. místech v zájezdech prodaných zástupcem a poskytnout zástupci sjednanou odměnu. Zastoupený je povinen informovat zastoupeného bez zbytečného odkladu o změnách cen, změnách podmínek dodacích a platebních a dále veškerých změnách, jejichž znalost je pro činnost zástupce důležitá, zastoupený se zavazuje vědomě nezneužívat okruh zákazníků zástupce, např. přímým zasíláním nabídek apod.

Zastoupený se zavazuje ke dni podpisu této smlouvy poskytnout obchodnímu zástupci plnou moc opravňující ho k činění jednání jménem a na účet zastoupeného. Zastoupený se zavazuje uhradit obchodnímu zástupci provizi podle podmínek stanovených touto smlouvou. Zastoupený se zavazuje řádně plnit všechny své závazky vůči klientům plynoucí z řádně uzavřených smluv na základě činnosti obchodního zástupce. Zastoupený se zavazuje vyřizovat reklamace služeb v souladu s platnými všeobecnými smluvními podmínkami zastoupeného.

Odměna obchodního zástupce a její splatnost

Obchodní zástupce má nárok na odměnu ze všech jím realizovaných prodejů zájezdů, resp. míst v zájezdech zastoupeného. Za prodeje podle této smlouvy náleží zástupci provize ve výši uvedené v cenové příloze, kterou je zastoupený oprávněn jednostranně každoročně aktualizovat. Z příplatků, které nejsou součástí konečné ceny zájezdu, jako např. komplexní zdravotní cestovní pojištění, navýšení palivového příplatku, fakultativní výlety se provize neposkytuje.

Obchodnímu zástupci vzniká nárok na odměnu po úplném zaplacení celkové ceny jím prodaných zájezdů zastoupenému. V případě porušení této povinnosti je zastoupený oprávněn snížit provizi pro budoucí obchodní případy na polovinu. Pokud se porušení povinnosti i nadále opakuje, jedná se o závažné porušení smlouvy a má za následek okamžité ukončení platnosti smlouvy.

Plátce DPH musí na tuto odměnu zpětně vystavit daňový doklad, který obratem zašle příkazci. Odměnu nelze uplatňovat za zájezdy, které byly zastoupeným zrušeny z důvodu vyšší moci, nemožností plnění z obchodně provozních důvodů nebo zákazníkem stornovány. Všechny náklady, které vzniknout příkazníkovi při jeho činnosti z důvodu prodeje ve smyslu této smlouvy, se považují za uhrazené odměnou.

Doba trvání smlouvy

Závazek zřízený touto smlouvou se sjednává na dobu neurčitou. Může být písemně vypovězen kteroukoli ze stran s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž bude výpověď doručena druhé straně.

Společná ustanovení

Smluvní strany se výslovně dohodly na následujícím pracovním postupu. Obchodní zástupce závazně rezervuje zájezd pomocí zaslané vyplněné smlouvy o zájezdu zastoupeného, která bude zaslána e-mailem či faxem. Zastoupený poté tuto rezervaci potvrdí do dvou pracovních dnů. Závazná rezervace zaslaná zástupcem podléhá všeobecným smluvním podmínkám zájezdů zastoupeného. Zástupce výslovně potvrzuje, že pokud neobdrží od zástupce potvrzení rezervace ve sjednané lhůtě, není účast klienta v zájezdu zajištěna. V případě storna zájezdu ze strany klienta se zástupce zavazuje ihned informovat písemně e-mailem či faxem o tomto stornu zastoupeného a zavazuje se zajistit, aby klient uhradil storno poplatky v souladu se smlouvou o zájezdu a všeobecnými smluvními podmínkami zájezdů zastoupeného. Zástupce se zavazuje uhradit zastoupenému výše uvedené storno poplatky za stornovaný zájezd ze strany jeho klienta nejpozději do tří pracovních dní po zaslání písemného storna zájezdu.

Smluvní strany se výslovně dohodly na skutečnosti, že v případě, kdy zástupce platby od klienta neodešle zastoupenému řádně a včas má zastoupený právo neumožnit klientovi účast na zájezdu. Veškeré právní postihy z této skutečnosti vyplývající nese zástupce.

Pokud bude zástupce uzavírat smlouvy o zájezdu jménem zastoupeného, udělí mu zástupce pro toto právní jednání plnou moc, která se stane nedílnou součástí této smlouvy. Bez udělené plné moci není zástupce oprávněn vykonávat tuto činnost.

Smluvní strany se dohodly, že zastoupený je oprávněn snížit provizi za konkrétní obchodní případ až na polovinu v případě závažného porušení povinností plynoucích z této smlouvy obchodním zástupcem (např. nezaslání cestovní smlouvy, nezaslání povinných údajů o klientovi dle všeobecných smluvních podmínek, zasláním nesprávných informací), případně nevyplatit provizi pokud se porušení povinností zástupcem opakuje.

Zastoupený informuje obchodního zástupce, že je zaveden automatický systém stornování neuhrazených obchodních případů, které nejsou uhrazeny v termínu splatnosti. V případě prodlení s platbou více než 3 pracovní dny, zastoupený vyzve zástupce písemnou a zároveň telefonickou formou k okamžité úhradě nedoplatku. Pokud platba nebude připsána na účet zastoupeného do 1 pracovního dne od podání výzvy, bude smlouva o obchodním

zastoupení s okamžitou platností ukončena. Obchodní případy, které budou k datu vypovězení smlouvy o obchodním zastoupení po splatnosti, podléhají stornu zájezdu podle platných storno podmínek.

Závěrečná ustanovení

Obě smluvní strany nesou plnou odpovědnost za vady a škody, ke kterým by došlo v důsledku nesprávného informování druhé smluvní strany nebo na základě nesprávného postupu při zpracování obchodního případu. Smluvní strany jsou povinny dodržet závazky sjednané v době platnosti smlouvy a dokončit rozpracované obchodní případy.

V případě, že některé ustanovení této smlouvy je nebo se stane neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy účinná. Strany se zavazují nahradit neúčinné ustanovení této smlouvy ustanovením jiným, účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního, neúčinného.

Obě smluvní strany se dohodly, že případné spory budou přednostně řešeny smírně. V případě, že se smluvní strany nedohodnou, všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.

Obě smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o obsahu této smlouvy, jakož i o všech obchodních záležitostech, skutečnostech a informacích, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy a to po dobu platnosti této smlouvy, tak i po jejím ukončení.

Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každá strana obdrží po jednom a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma stranami. Na závěr smlouvy se uvede název společnosti a osoba, která je oprávněna ji zastupovat, datum a místo. Poté se smlouva podepíše oběma smluvními stranami.

4.1.2 Návrh smlouvy o partnerství

Smluvní strany

Příjemce – identifikační údaje: sídlo, IČO, DIČ, bankovní spojení (číslo účtu, IBAN, Swift), telefon, fax, email, registr ve kterém je společnost zapsána a osoba, která je pověřená zastoupením společnosti.

Cestovní kancelář – identifikační údaje: sídlo, IČO, DIČ, bankovní spojení (číslo účtu, IBAN, Swift), telefon, fax, email, registr ve kterém je společnost zapsána a osoba, která je pověřená zastoupením společnosti.

Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je partnerství – spolupráce smluvních stran za účelem společného působení na trhu v oblasti cestovního ruchu s cílem maximální podpory prodeje produktu cestovní kanceláře za podmínek touto smlouvou dále stanovených. Smluvní strany se dohodly na spolupráci, která bude zabezpečena v prodejnách příjemce.

Povinnosti příjemce

Příjemce se zavazuje zabezpečit prodej, propagaci a distribuci produktu cestovní kanceláře za účelem navýšení celkového ročního prodeje a získání bonusových procent z prodeje za rok 2015 a získání příspěvku na nájem v roce 2016. Jelikož příjemce není výhradním prodejcem pouze produktů dané cestovní kanceláře, je povinný přednostně nabízet produkty cestovní kanceláře. Příjemce je povinen označit prodejny logem cestovní kanceláře a barvou charakteristickou pro danou cestovní kancelář, v rozsahu charakteristickém pro cestovní kancelář. Dále je povinen vystavit reklamní a propagační materiály cestovní kanceláře, zejména katalogy, plakáty a letáčky. Příjemce je povinen dodržovat veškeré ostatní povinnosti při prodeji zájezdů cestovní kanceláře vyplývající ze smlouvy o obchodním zastoupení.

Povinnosti cestovní kanceláře

Cestovní kancelář je povinna zpřístupnit k využívání online rezervační systém včetně zaškolení pro používání tohoto systému. Dále je povinna zabezpečit na své náklady reklamní a propagační materiál, zejména katalogy, plakáty a letáčky pro využití k podpoře prodeje produktu. Povinností cestovní kanceláře je také školení pracovníků prodejny v oblasti prodeje

a distribuce produktu cestovní kanceláře. Cestovní kancelář je povinna na své náklady zabezpečit označení prodejen barvou v rozsahu charakteristickém pro cestovní kancelář.

Další práva a povinnosti smluvních stran

Každá ze smluvních stran je povinna se zdržet jakékoliv činnosti, jež by mohla znemožnit nebo ztížit dosažení účelu této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny vzájemně se informovat o skutečnostech rozhodných pro plnění této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny jednat při realizaci partnerství eticky, korektně, transparentně a v souladu s dobrými mravy. Celkovou částkou prodeje se rozumí součet všech konečných cen na všech smlouvách o zájezdu prodaných, řádně a včas uhrazených na účet cestovní kanceláře a zároveň uskutečněných v předmětném roce. Pro stanovení výše realizované celkové částky prodeje se za relevantní považují údaje z rezervačního systému cestovní kanceláře.

Doba trvání

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Každá ze smluvních stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit v případě, že kterákoliv ze smluvních stran neplní povinnosti vyplývající pro ni z této smlouvy.

Ostatní ustanovení

Smluvní strany berou na sebe práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy. V případě vzniku sporů, budou tyto řešeny přednostně vzájemnou dohodou smluvních stran. Jakékoli změny této smlouvy lze provádět pouze na základě dohody smluvních stran formou písemných, postupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Odstoupení nabývá účinnosti dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné vyhotovení odstoupení prokazatelně doručeno druhé smluvní straně. Odstoupení od této smlouvy je možné oběma smluvními stranami pouze písemnou formou s dvouměsíční výpovědní lhůtou, začínající od prvního dne následujícího měsíce po obdržení písemné výpovědi smlouvy. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran. Vztahy smluvních stran blíže neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísní ani za jinak nápadně nevýhodných podmínek.

Na závěr smlouvy se uvede název společnosti a osoba, která je oprávněna ji zastupovat, datum a místo. Poté se smlouva podepíše oběma smluvními stranami.

4.2 Smluvní vztah s poskytovatelem ubytovacích služeb

4.2.1 Návrh smlouvy o poskytování ubytovacích služeb v rámci cestovního ruchu

Uzavřená mezi smluvními stranami:

Poskytovatel služeb – identifikační údaje: sídlo, IČO, DIČ, bankovní spojení (číslo, účtu, IBAN, Swift), telefon, fax, email, registr ve kterém je společnost zapsána a osoba, která je pověřená zastoupením společnosti).

Cestovní kancelář – identifikační údaje: sídlo, IČO, DIČ, bankovní spojení (číslo, účtu, IBAN, Swift), telefon, fax, email, registr ve kterém je společnost zapsána a osoba, která je pověřená zastoupením společnosti).

Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je poskytnutí služeb v uvedeném ubytovacím zařízení klientům cestovní kanceláře.

Služby

Rozsah a druh služeb - pobyty platné na aktuální rok (sezónu). Ubytování: Horský hotel***: trojlůžkové, dvoulůžkové pokoje, sprcha, WC, telefon, balkón, lednička, připojení na internet. Apartmánové domy***: čtyřlůžkové pokoje s oddělenými místnostmi, sprcha, WC, telefon, balkón, lednička, připojení na internet. Horské domy*** : dvoulůžkové pokoje, sprcha, WC, telefon, balkón, lednička, připojení na internet.

Stravování

Stravování formou light all inclusive – servírovaná snídaně nebo snídaně formou švédských stolů, dopolední svačina s kávou nebo čajem, servírovaný oběd a karafa s vodou, odpolední dezert s kávou nebo čajem, servírovaná večeře a karafa s vodou. V průběhu dne nealkoholické nápoje a teplé nápoje.

Doplňkové služby

V průběhu pobytu je možné zakoupit si doplňkové služby za poplatek. Jedná se o infrasaunu, Kneippův chodník, whirlpool a masáže.

Cena

Ceník je neoddělitelnou přílohou ke smlouvě. Ceny uvedené v ceníku jsou platné na daný rok (sezónu) a jsou konečné a za žádných okolností není možné jejich navýšení v budoucnu.

Poskytovatel služeb poskytne cestovní kanceláři následné provize z prodeje:

Provize 15% na víkendové pobyty a pobytové balíčky (silvestrovské, velikonoční, vánoční a wellness). Provize 13% na autobusový zájezd s minimálním počtem 30 účastníků a délkou 5 nocí. Provize 10% na klasický nezvýhodněný pobyt.

Ceny budou cestovní kanceláři fakturované nejpozději do 5 dní ode dne ukončení pobytu klienta. Cestovní kancelář je povinna uhradit fakturu v termínu splatnosti.

Storno podmínky

Cestovní kancelář má právo stornovat pobyt bez poplatku do 29 dní před nástupem klientů na pobyt. V případě, že je pobyt stornován později, je cestovní kancelář povinna uhradit následný poplatek platný pro všechny druhy pobytů.

Méně než 28 dní před nástupem na pobyt – 10% z celkové ceny pobytu

Méně než 15 dní před nástupem na pobyt – 25 % z celkové ceny pobytu

Méně než 7 dní před nástupem na pobyt – 50% z celkové ceny pobytu

Méně než 3 dny před nástupem na pobyt – 75 % z celkové ceny pobytu

V případě zkrácení pobytu v průběhu jeho čerpání, případně nečerpání dopředu objednaných služeb je účtován storno poplatek ve výši 100%, to znamená, že poskytovatel služeb má právo nevrátit zaplacenou cenu za tyto služby.

Upřesnění rezervace

Cestovní kancelář závazně objednává pobyt písemně na základě telefonické, faxové nebo e-mailové rezervace. Poskytovatel služeb je povinný potvrdit závaznou objednávku do 2 pracovních dní od obdržení faxu, pošty nebo e-mail.

Další povinnosti smluvních stran

Po potvrzení závazné objednávky vystaví poskytovatel služeb cestovní kanceláři zálohovou fakturu ve výši 80% celkové ceny objednaných služeb. Cestovní kancelář uhradí zálohovou fakturu ve výši 80% objednaných služeb nejpozději do 14 dní ode dne vystavení

zálohové faktury. Vyúčtování služeb poskytnutých nad rámec předmětu této smlouvy uskuteční poskytovatel služeb formou faktury, kterou je cestovní kancelář povinna uhradit v termínu splatnosti.

Ubytovací, stravovací a případné doplňkové služby poskytnuté klientům cestovní kanceláře musí být poskytnuté bezchybně (především čistota sociálního zařízení, přiměřená čekací doba na stravu, přiměřená kvalita jídel apod.). V případě poskytnutí chybných služeb se poskytovatel služeb zavazuje vzít odpovědnost za škodu způsobenou klientovi vinou nekvalitního poskytnutí služeb.

Stížnosti klientů se musí řešit okamžitě na místě, jestliže to není možné, sepíše se reklamační protokol ve dvou vyhotoveních, kterou podepíše klient cestovní kanceláře a zástupce poskytovatele služeb. Škody, které klient způsobí na zařízení pokoje je povinen uhradit na místě okamžitě.

V případě, že dojde z jakéhokoliv důvodu k neubytování klientů v druhu ubytování, který je uveden na smlouvě o zájezdu a který byl předem potvrzen ze strany poskytovatele je poskytovatel povinen klientovi nabídnout náhradní ubytování ve stejné nebo vyšší kategorii. Neposkytne – li poskytovatel služby náhradní ubytování, cestovní kancelář má právo požadovat odškodné ve výši 30% z celkové ceny konkrétního obchodního případu.

Závěrečné ustanovení

Tato smlouva se sjednává na dobu neurčitou ode dne podpisu smlouvy s výpovědní lhůtou 2 měsíce. Když se vyskytnou okolnosti, které znemožňují kterékoliv straně plnit závazky, které vyplývají z této smlouvy, strany neodpovídají za vzniklé škody. Pod pojmem okolnosti se rozumí: přírodní katastrofy, válka a události, které se před uzavřením smlouvy nemohli předvídat a zároveň se nedali ovlivnit. Jestliže poskytovatel nebude opakovaně plnit své závazky, má cestovní kancelář právo na odstoupení od smlouvy. Tuto smlouvu je možné změnit jen se souhlasem obou smluvních stran formou písemného dodatku k této smlouvě.

Obě smluvní strany se dohodly, že případné spory budou přednostně řešeny smírně. V případě, že se smluvní strany nedohodnou, všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.

Na závěr smlouvy se uvede název společnosti a osoba, která je oprávněna ji zastupovat, datum a místo. Poté se smlouva podepíše oběma smluvními stranami.

4.3 Smluvní vztah s poskytovatelem dopravních služeb

4.3.1 Návrh smlouvy o zajišťování autobusové dopravy do Chorvatska

Poskytovatel dopravy – identifikační údaje: sídlo, IČO, DIČ, bankovní spojení (číslo, účtu, IBAN, Swift), telefon, fax, email, registr ve kterém je společnost zapsána a osoba, která je pověřená zastoupením společnosti)

Cestovní kancelář – identifikační údaje: sídlo, IČO, DIČ, bankovní spojení (číslo, účtu, IBAN, Swift), telefon, fax, email, registr ve kterém je společnost zapsána a osoba, která je pověřená zastoupením společnosti)

Všeobecné podmínky autobusové dopravy z České republiky do Chorvatska a zpět

Doprava osob je realizována tzv. kyvadlovým způsobem což znamená, že cestující odjíždějí z uvedených nástupních míst z České republiky do Chorvatska vždy každý pátek v předem stanovených časech, a přijíždějí do Chorvatska v sobotu v dopoledních hodinách a vystupují na výstupních místech. Místa výstupu je povinna cestovní kancelář hlásit předem. Výstupní místa v Chorvatských letoviscích jsou stanovena podle požadavků cestovní kanceláře a možností provozovatele dopravy s přihlédnutím k technickým a časovým možnostem dopravy (dostupnost jednotlivých výstupních míst v Chorvatských letoviscích pro zájezdový autokar, zohlednění požadavků na plynulost a časové návaznosti dopravy). Výstupní místa v Chorvatsku jsou zároveň nástupními místy pro cestu zpět. Cesta zpět z Chorvatska do ČR je zpravidla realizována následující sobotu z jednotlivých nástupních míst s nástupy v předem uvedených časech. Příjezd do ČR je poté každou neděli s výstupy na uvedených výstupních místech.

Cena

Veškeré uvedené ceny jsou určeny pouze pro cestovní kancelář, cestovní agentury a jedná se o netto ceny bez provize. Uvedené ceny platí pro odjezd z hlavních nástupních míst, svozová místa jsou za příplatek. Ceny jsou platné pro daný rok (sezónu). Dopravní společnost je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu jízdenky, pokud dojde ke zvýšení ceny pohonné hmoty nebo i směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny, ne však o více jak 10% z celkové ceny jízdenky.

Rezervace konkrétního místa v autobuse je za příplatek. Poskytovatel služby vystaví cestovní kanceláři zálohovou fakturu za daný kalendářní měsíc. Doplatek celkové částky je fakturován do 15 dnů po ukončení daného měsíce.

Obecné informace

Autobus nezajíždí automaticky do každé zastávky. Pokud má klient zakoupenou pouze jednosměrnou dopravu, je tato realizována pouze ve směru z ČR do Chorvatska nebo z Chorvatska do ČR podle příslušné objednávky. Co se týče všeobecných podmínek, nástupních a výstupních míst a časů odjezdů a příjezdů, platí pro jednosměrnou dopravu stejná pravidla a podmínky jako pro dopravu obousměrnou při zohlednění charakteru jednosměrné dopravy. Mezi příjezdem a odjezdem jsou řidiči povinni vykonat 9 hodinovou přestávku. V případě, že z důvodu nenadálé dopravní situace či jiného důvodu dojde ke zdržení v časech odjezdů z Chorvatska, budou o této skutečnosti cestující provozovatelem dopravy informováni.

Cestující jsou povinni se dostavit na odjezdové místo uvedené v objednávce v čase minimálně 15 minut před stanoveným odjezdem. V průběhu dopravy cestující sedí na sedadle, pohyb po autokaru není dovolen, v nutných případech je pohyb cestujícího po autobuse možný na jeho vlastní riziko. V průběhu dopravy a přestávek cestující respektují pokyny řidičů. V průběhu dopravy jsou realizovány zdravotní a občerstvovací přestávky. V průběhu přestávek je možné u řidičů zakoupit občerstvení.

Vozidla zajišťující dopravu

Doprava do zahraničí a zpět je realizována klimatizovanými zájezdovými autokary zahraniční výroby v plné výbavě, popřípadě zájezdovými klimatizovanými autokary Karosa nejmodernější řady v plné výbavě bez toalety. Toaleta v autokaru je určena výhradně k použití jen v nejnutnějším případě.

Příplatkové služby

Svozy a rozvozy z jiných míst k nástupním místům hlavní trasy v České republice a z výstupních míst hlavní trasy v České republice do jiných míst mimo hlavní trasu budou řešeny individuálně za příplatek podle aktuálních požadavků klientů a možností provozovatele dopravy. Svozy a rozvozy k nástupním a výstupním místům hlavní trasy v České republice budou podle potřeby realizovány autokarem, minibusy či osobními vozy.

Rozvozy a svozy v Chorvatsku od a k autokaru budou v případě potřeby realizovány minibusy či osobními vozy s ohledem na možnosti a dostupnost dopravy autokarem.

Podmínky přepravy zavazadel

Z důvodu dodržování povolené provozní hmotnosti autobusů a s ohledem na limitovaný objem zavazadlových prostorů, je nutné, aby klienti respektovali stanovené limity pro přepravu zavazadel. Povolený limit pro jednu osobu je jedno zavazadlo ve velikosti kufru nebo sportovní tašky o hmotnosti maximálně 15kg a jedno malé příruční zavazadlo o hmotnosti maximálně 5kg. Přeprava zavazadel nad uvedené limity je možná pouze po předchozím objednání a potvrzení ze strany poskytovatele dopravy. Zavazadla musí být opatřena štítkem se jménem klienta a místem pobytu.

Zavazadla, která jsou vyloučena z přepravy: plynové nebo kyslíkové bomby, zavazadla překračující celní limity (kartóny cigaret, piva nebo jiného alkoholu, zbraně, omamné nebo chemické látky podléhající zvláštním vývozním a přepravním předpisům). Na všech rakouských přechodech jsou instalovány váhy pro autobusy. V případě nedodržení hmotnosti autobusu, je autobus vrácen zpět do České republiky. Přeprava domácích zvířat není povolena.

Povinnosti poskytovatele

Poskytovatel je povinen zajistit objednané služby v daném rozsahu a kvalitě. Poskytovatel je povinen vystavit fakturu na celkovou částku či doplatek do 15 dnů po skončení měsíce, ve kterém byly objednané služby poskytnuty. Poskytovatel je povinen informovat cestovní kancelář o všech podstatných informacích týkajících se objednaných služeb či jiných okolností. Poskytovatel je plně zodpovědný za poskytnuté služby v jejich plném rozsahu. V případě vzniklých reklamací se poskytovatel zavazuje reklamace vyřídit podle svých všeobecných smluvních podmínek.

Povinnosti cestovní kanceláře

Cestovní kancelář je povinna uhradit cenu za služby, které si objednala a to řádně a včas. Cestovní kancelář je povinna poskytovatele informovat o zrušení objednaných služeb. Zrušení objednaných služeb se řídí storno podmínkami uvedenými v ujednání této smlouvy. Cestovní kancelář je povinna nahlásit počet osob, jejich jména a nástupní místa nejpozději týden před plánovaným odjezdem. Případné změny v počtu osob, jejich jmen a nástupních míst je cestovní kancelář povinna hlásit nejpozději den před odjezdem. V případě náhlých

změn je cestovní kancelář povinna hlásit tyto změny technickému průvodci v autobuse nebo řidiči autobusu, v případě, že technický průvodce není přítomen.

Podmínky v případě zrušení objednané dopravy

Zrušení dopravy ze strany cestovní kanceláře musí být vždy písemnou formou. Při stornování objednávky 14 - 5 dní před termínem odjezdu jsou stanoveny storno poplatky ve výši 50% z ceny jízdného. V případě stornování objednávky 4 dny před termínem odjezdu jsou stanoveny storno poplatky ve výši 100% z ceny jízdného.

Zvláštní ustanovení

V případě nedodržení předem objednaných služeb je cestovní kancelář oprávněna naučtovat dopravci smluvní pokutu ve výši 30% z celkové ceny objednaných služeb.

Cestovní kancelář je oprávněna případné reklamace klientů zasílat k následnému vyřízení poskytovateli nebo klienty odkazovat přímo na poskytovatele dopravních služeb.

Obě smluvní strany se dohodly, že případné spory budou přednostně řešeny smírně. V případě, že se smluvní strany nedohodnou, všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.

Tuto smlouvu je možné změnit jen se souhlasem obou smluvních stran formou písemného dodatku k této smlouvě. Smlouva je vyhotovená ve dvou vyhotoveních a každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.

Na závěr smlouvy se uvede název společnosti a osoba, která je oprávněna ji zastupovat, datum a místo. Poté se smlouva podepíše oběma smluvními stranami.

5 Závěr

Cílem této diplomové práce bylo nalezení optimálního smluvního typu pro konkrétní obchodní vztahy v cestovní kanceláři. Dále analyzování rizik, která mohou nastat v rámci obchodních vztahů a navržení jejich smluvního řešení v rámci vzorových smluv.

Diplomová práce byla rozdělena do tří hlavních částí, které na sebe vzájemně navazovaly. V první části byly definovány konkrétní typy obchodních vztahů a to zejména obchodní vztah s cestovní agenturou, franšízou, poskytovatelem ubytovacích a dopravních služeb. Následně ke každému obchodnímu vztahu byl vybrán vhodný smluvní typ. Pro obchodní vztah s cestovní agenturou byly zhodnoceny příkazní typy smluv, z nich byla vybrána jako nejvhodnější smlouva o obchodním zastoupení. Pro obchodní vztah s franšízou byla vybrána smlouva o partnerství. Pro obchodní vztahy s poskytovateli dopravních a ubytovacích služeb byly vybrány smlouvy o zajišťování autobusové dopravy a zajišťování služeb v rámci cestovního ruchu.

V další části práce byly definovány rizika, která mohou nastat v rámci obchodní činnosti cestovní kanceláře. V rámci obchodního vztahu s cestovní agenturou či franšízou mohou vznikat rizika v důsledku nezaplacení zájezdu ze strany cestovní agentury, neoprávněné ponechání provize, úpadek cestovní agentury či její nespolehlivost. V rámci obchodního vztahu s poskytovatelem ubytovacích služeb mohou vznikat rizika z nesplnění objednaných služeb či nedodržení rozsahu a kvality. V rámci obchodního vztahu s dopravní společností mohou vznikat rizika také z nesplnění objednaných služeb či navýšení ceny v budoucnu vlivem vnějších vlivů. Ke každému definovanému riziku bylo navrženo smluvní řešení, které má za cíl předcházet těmto rizikům. Kromě výše uvedených rizik byly zhodnoceny typy řešení případných sporů, které existují v České republice. Jako nejvhodnější typ řešení sporů v rámci činnosti cestovní agentury bylo vybráno rozhodčí řízení.

V poslední části této práce byla smluvní řešení z předchozí kapitoly aplikována do konkrétních smluvních typů. Kromě smluvního řešení rizik definovaných v předchozí kapitole byly do smluv aplikovány ustanovení, které určují, jakým způsobem se budou případné spory řešit. Tyto smlouvy se tak můžou stát vzorem smluv pro využití v cestovním ruchu.

Cestovní kancelář by se měla zabývat identifikací rizik v rámci svých obchodních vztahů s partnery. Vztahy s hlavními obchodními partnery jsou pro cestovní kancelář velmi důležité a případné problémy či spory by mohly mít za následek ukončení spolupráce.

V případě, že je pro cestovní kancelář obchodní vztah zásadní mohlo by ukončení spolupráce znamenat také zastavení činnosti cestovní kanceláře či její úplné ukončení.

Seznam použité literatury

Odborné publikace

- [1] BEJČEK, J., K. ELIÁŠ a P. RABAN. *Kurs obchodního práva: obchodní závazky*. 4. vyd. Praha: C.H. Beck, 2007. 535 s. ISBN 9788071797814.
- [2] BEJČEK, Josef. *Nástin obchodního práva II: obchodní závazkové vztahy - cenné papíry: multimediální učební text*. 2. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2009. 111 s. ISBN 978-80-210-4978-9.
- [3] HAJN, Petr a Josef BEJČEK. *Jak uzavírat obchodní smlouvy*. 2. vyd. Praha: Linde, 2003. 284 s. ISBN 80-7201-415-3.
- [4] ČERNÁ, Stanislava a Stanislav PLÍVA. *Podnikatel a jeho právní vztahy*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Právnická fakulta, 2013. 156 s. Scripta iuridica. ISBN 978-80-87146-76-7.
- [5] FONTAINE, Marcel a Filip DE LY. *Drafting international contracts: an analysis of contract clauses*. Ardsley: 2006. 653 s. ISBN 1571053557.
- [6] HULMÁK, Milan. *Občanský zákoník: komentář*. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2014. 1317 s. ISBN 9788074005350.
- [7] JANATKA, František. *Rizika v komerční praxi*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. 316 s. ISBN 978-80-7357-632-5.
- [8] MAREK, Karel. *Obchodní podmínky, obchodní zvyklosti a vykládací pravidla*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2008. 282 s. ISBN 9788073573331.
- [9] NENADÁL, Jaroslav. *Management partnerství s dodavateli: nové perspektivy firemního nakupování*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2006. 323 s. ISBN 80-7261-152-6.
- [10] PLÍVA, Stanislav. *Obchodní závazkové vztahy*. 2. vyd. Praha: ASPI, 2009. 339 s. ISBN 978-80-7357-444-4.
- [11] SALACHOVÁ, Bohumila. *Právo v podnikání*. 2. vyd. Ostrava: Key Publishing, 2012. 124 s. ISBN 978-80-7418-148-1.
- [12] SVATOŠ, Miroslav. *Zahraniční obchod: teorie a praxe*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. 367 s. ISBN 978-80-247-2708-0.
- [13] WINKLER, Martin. *Obchodné zastúpenie vo vnútroštátnom a zahraničnom obchode*. Praha: Linde, 2010. 309 s. ISBN 978-80-7201-818-5

Elektronické odkazy

- [14] AČCKA – Asociace českých cestovních kancelářích a agentur. 2014 [online] Dostupné z: <http://www.accka.cz/>
- [15] Rozhodčí soud při Hospodářské České republiky a Agrární komoře České republiky. Dostupné z: <http://www.soud.cz/rozhodci-dolozka>
- [16] HAŠOVÁ, Tereza. Smlouva o obchodním zastoupení a smlouva o zprostředkování. In: Dostupné z: <http://www.legalpro.cz/online-pravnik-info-obchodni-vztahy/smlouva-o-zprostredkovani-obch-zastoupeni>
- [17] HRABEC, Jan. Povinnost osobního výkonu funkce obchodního zástupce. ELAW.cz: právní portál [online]. Dostupné z: <http://www.elaw.cz/cs/obchodni-pravo/331-povinnost-osobniho-vykonu-funkce-obchodniho-zastupce.html>
- [18] KAREL, Marek. Článek Problémy realizace nové úpravy smlouvy o zprostředkování a smlouvy komisionářské. Dostupné z: www.bulletin-advokacie.cz

Seznam zkratek

AČCKA	Asociace českých cestovních kanceláří a agentur
DIČ	daňové identifikační číslo
EHS	Evropské hospodářské společenství
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
IBAN	International bank account number
IČO	identifikační číslo organizace
NOZ	Nový občanský zákoník
Sb.	Sbírka zákonů

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/200 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů. V rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TU) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TU a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TU;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TU, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohou jen se souhlasem VŠB-TU, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TU na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 24. 4. 2015


.....
Bc. Jana Kapicová